



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE EN  
LIDERAZGO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
DEL SECTOR COMERCIO RUBRO- VENTA DE ROPA PARA  
DAMAS Y CABALLEROS EN EL MERCADO LOS  
FERROLES, DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA  
DEL SANTA, AÑO 2017

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

**AUTOR**

ROMERO JULCA, JHOANY ARTURO

ORCID: 0000-0003-1833-6795

**ASESOR**

Mgr. MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO

ORCID: 0000-0002-9053-8175

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Romero Julca, Jhoany Arturo

ORCID: 0000-0003-1833-6795

**Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Chimbote, Perú**

### **ASESOR**

Mgtr. Muñoz Aguilar, Estuardo

ORCID ID: 0000-0002-9053-8175

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional De Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID ID: 0000-0002-5774-9374

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID ID: 0000-0002-7575-3571

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID ID: 0000-0002-5471-4549

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID ID: 0000-0002-5774-9374

### **Presidente**

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID ID: 0000-0002-7575-3571

### **Miembro**

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID ID: 0000-0002-5471-4549

### **Miembro**

Mgtr. Muñoz Aguilar, Estuardo

ORCID ID: 0000-0002-9053-8175

### **Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la fuerza y  
sabiduría para poder culminar de  
manera satisfactoria mi trabajo.

A mis padres por estar conmigo en  
las buenas y en las malas  
apoyándome para cumplir con mis  
objetivos planeados.

A mi asesor por todas las enseñanzas  
y el conocimiento que nos brindó  
para culminar este trabajo de  
investigación

## **DEDICATORIA**

A Dios por mantenerse siempre a mi lado en cada momento de mi vida y a mis familiares que puedo contar con ellos siempre.

A mis amigos por el apoyo incondicional y porque siempre me brindaron su comprensión

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque en Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector Comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles, del Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2017. La investigación fue cuantitativa, descriptiva, de diseño no experimental – transversal. Para el recojo de la información se escogió en forma dirigida, una muestra de 80 micro y pequeñas empresas de una población de 100 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas cerradas, mediante la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados. El 80% de los representantes tienen más de 51 años de edad. El 85% de representantes son de género femenino. El 100% de los representantes son dueños. El 90% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el rubro. El 100% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 colaboradores. El 95% de los representantes conocen el término de gestión de calidad. El 70% de los representantes utilizan las 5C. El 95% de los representantes se consideran un buen líder. El 97.5% promueven el trabajo en equipo. Se Concluye que: la mayoría de los representantes tienen más de 51 años de edad y son de género femenino, las micro y pequeñas empresas cuentan con un número de 1 a 5 colaboradores y utilizan las 5C, asimismo se consideran un buen líder y promueven el trabajo en equipo.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, Liderazgo, Microempresa

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to determine the characteristics of quality management under the focus on Leadership in the micro and small companies of the Trade sector - the sale of clothing for men and women in the ferroles market, of the District of Chimbote, Province del Santa, year 2017. The research was quantitative, descriptive, of non-experimental design - transversal. For the collection of information, a sample of 80 micro and small companies from a population of 100 Mypes was chosen in a targeted manner, to which a questionnaire of 23 closed questions was applied, using the survey techniques. Obtaining the following results. 80% of the representatives are over 51 years of age. 85% of representatives are female. 100% of the representatives are owners. 90% of micro and small companies have more than 7 years in the field. 100% of micro and small companies have between 1 and 5 employees. 95% of the representatives know the term of quality management. 70% of the representatives use the 5C. 95% of the representatives consider themselves a good leader. 97.5% promote teamwork. It is concluded that: the majority of the representatives are over 51 years of age and are female, the micro and small companies have a number of 1 to 5 employees and use the 5C, they also consider themselves a good leader and promote the teamwork.

**Keywords:** Quality management, Leadership, Microenterprise

## CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja del jurado .....	iii
4. Agradecimiento .....	iv
5. Dedicatoria.....	v
6. Resumen.....	vi
7. Abstract.....	vii
8. Contenido.....	viii
9. Índice de tablas y figuras.....	ix
I.    Introducción.....	1
II.   Revisión de literatura.....	8
III.  Hipótesis.....	33
IV.  Metodología.....	34
4.1 Diseño de la investigación.....	34
4.2 Población y muestra.....	34
4.3 Definición y operacionalización de variable.....	35
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
4.5 Plan de análisis.....	40
4.6 Matriz de consistencia.....	41
4.7 Principios éticos.....	43
V.   Resultados.....	45
5.1 Resultados.....	45
5.2 Análisis de resultados.....	50
VI.  Conclusiones.....	57
Aspectos Complementarios .....	58
Referencias bibliográficas.....	59
Anexos.....	63



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las Mypes del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles del distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2017 .....	45
Tabla 2. Características de las Mypes del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles del distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2017.....	46
Tabla 3. Características de la Gestión de calidad bajo el enfoque en Liderazgo en las Mypes del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles del distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2017.....	47

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	73
Figura 2 Género.....	73
Figura 3 Grado de instrucción .....	74
Figura 4. Cargo que desempeña .....	74
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo .....	75
Figura 6 Tiempo de permanencia en el rubro.....	75
Figura 7. Número de trabajadores.....	76
Figura 8. Personas que trabajan en su empresa .....	76
Figura 9. Objetivo de creación .....	77
Figura 10. Conocimiento del término gestión de calidad .....	77
Figura 11. Técnicas de gestión de calidad.....	78
Figura 12. Dificultades en la implementación de la gestión de calidad .....	78
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal .....	79
Figura 14. Contribución en el rendimiento del negocio.....	79
Figura 15. Gestión de calidad cumple con los objetivos y metas.....	80
Figura 16. Conocimiento de la palabra liderazgo.....	80
Figura 17. Competencias de un líder .....	81
Figura 18. Se considera líder dentro la empresa .....	81
Figura 19. Promueve el trabajo en equipo .....	82
Figura 20. Ayuda a resolver errores .....	82
Figura 21. Liderazgo es primordial para las organizaciones.....	83
Figura 22. Líderes que necesitan las empresa.....	83
Figura 23. Liderazgo permite a la empresa ser eficiente.....	84

## **I. INTRODUCCIÓN**

En Latinoamérica, las MYPES representan un grado de oportunidades de crecimiento sin embargo tienen muchos obstáculos donde la mala gestión, baja productividad en sus procesos, competitividad, eficiencia, y alta informalidad no permiten que estas se desarrollen adecuadamente. Asimismo, la falta de innovación, limita las oportunidades expansivas., haciendo que el déficit comercial sea más bajo; no obstante, los trabajadores no reciben una capacitación o asesoría legal donde se ve reflejado en la poca información de conocimientos prácticos y no poniéndolos en práctica en la empresa, permitiéndolos incrementar el importe, así como la productividad y eficacia (Ladagga, 2016).

Las Mypes de Latinoamérica si bien es cierto estas no se adaptan frente a los nuevos cambios del mercado permitiendo limitándose al crecimiento, por otra parte, al no implementar los estándares de una gestión empresarial no se obtendrá buenos resultados en cuanto a los procesos. Por lo cual hoy en día los clientes a través de sus demandas establecen criterios de calidad, asimismo esperan que las empresas lo cumplan y satisfagan las necesidades de los clientes contribuyendo a una mayor rentabilidad. Por otra parte, existen muchos empresarios en las Mypes, donde la experiencia no basta para dirigir un negocio. Asimismo, se necesita de líderes lo suficientemente capacitados y motivados para poder dirigir las micro y pequeñas empresas donde tenga claros los objetivos, la planificación, control y resultados para mejorar; al mismo tiempo impulsar el negocio al mercado internacional, generando mayor participación.

En las micro y pequeñas empresas de Chile, tienen problemas donde el 15.2% muere en el primer año, no obstante, el 90% no sobrevive 10 años, esto es debido a la poca gestión empresarial, a la falta de financiamiento, a la baja inversión en I+D, falta de capital humano, al mismo tiempo una mala administración. Por lo cual hace que tengan una caída en la rentabilidad haciendo que estas no generen empleo y puedan contribuir con el desarrollo económico del país. No obstante, a falta de líderes en las Micro y pequeñas, hace que los empleados no tienen una buena comunicación con sus jefes, al mismo tiempo no se sienten motivados, por ende, no puedan realizar bien su actividad dentro de la empresa. Ocasionando como consecuencia los conflictos internos y externos (Salinas y Hollstein, 2016).

Esto hace que se necesiten líderes en las Mypes de Chile, donde sean capaces de tomar buenas decisiones permitiendo resolver los conflictos dentro de la empresa, no obstante puedan motivar el personal, asimismo incitar la innovación, creatividad, generando un buen ambiente laboral, y simplificando las tareas de los colaboradores, haciendo que se cumplan con los objetivos y metas trazados de la empresa, obteniendo una mayor utilidad, crecimiento y mejorando con sus procesos de gestión de los productos, servicios y procesos de una empresa.

En Brasil las micro y pequeñas empresas tienen problemas, como para crecer económicamente, lo cual conlleva la falta de crédito, poca inversión, no son capaces de adaptarse frente a los cambios nuevos del mercado, haciendo los dueños no son capaces de manejar sus propios negocios, tienen un estilo de liderazgo a corto plazo donde solamente ellos dan instrucciones y a impartir órdenes. Si bien es cierto que la mayoría de los dueños son quienes los dirigen, aunque ellos pueden tener experiencia en los negocios, no tienen mucho conocimiento para poder dirigir la organización,

planificar, definir objetivos y poder comunicarse con el equipo. Esto hace que el liderazgo sea una de las soluciones más requeridas. No obstante, el crecimiento de las empresas es cada vez más agresivo, lo que requiere fortalecer las capacidades de liderazgo, lo que contribuye al aumento de la productividad y por ende la competitividad (Valdez y Sánchez, 2014).

Las micro y pequeñas empresas de Brasil, no aplican la gestión de calidad donde hace menos eficiente en la fabricación de los productos y elaboración., y a la hora de vender el producto final al cliente, este no se siente satisfecho, por lo cual los dueños tienen miedo de implementar o desconocen de esta. Donde los clientes son el principal motor de la empresa, permitiéndola crecer obteniendo mayor rentabilidad y generar más empleos. Por eso muchas Mypes no llegan a sobrevivir y solo algunas se mantienen en el tiempo.

En el Perú las micro y pequeñas empresas surgen de las necesidades de las personas en la década del ochenta ante los problemas como la crisis económica, limitado acceso al financiamiento a las empresas; por lo cual los dueños sin tener los conocimientos necesarios habría su propio negocio, ante la gran demanda del importe que esas necesitaban. Donde los diferentes cambios como las restricciones de los productos y servicios hacían que las personas inmigraran a nuevo país dada la situación financiera, las políticas del estado y demasiada informalidad. No obstante, debido a todos estos problemas la tasa de subsistencia de las Micro y pequeñas empresas aumentaba permitiendo que muchas mueran solamente en un año. Al no contar las personas con una buena gestión empresarial en sus productos y servicios estas no cumplían con los estándares de calidad lo que el cliente necesitaba. Siendo este primordial dentro de la empresa, permitiendo contribuir con nuevos ingresos, donde

los dueños solo impartían órdenes a sus subordinados, la falta de motivación, de carisma, hacían que los objetivos de las empresas no se cumplieran, generando una baja productividad, elevados costos, conflictos dentro de la empresa. Asimismo, fue primordial falta de líderes dentro de las Mypes para el fundamental desarrollo económico de la empresa y del país (Tello, 2014).

En el Perú, las micro y pequeñas empresas son las encargadas de ofrecer 8 millones de empleos, donde las personas de bajo nivel socioeconómico salen adelante cada día, asimismo aportan produciendo y ofertando bienes y servicios. Adquiriendo y vendiendo en diferentes sectores del país. Pero como en todo territorio no es ajeno a los problemas que dificultan el crecimiento como., la poca inversión, falta de crédito y normas de la formalización, la flexibilidad para los cambios, poca rentabilidad. Donde los dueños no miran a su competencia, haciendo que no generen un valor agregado a sus productos diferenciándose de sus competidores así teniendo una mayor participación en el mercado, en un mundo competitivo, asimismo son ignorantes en cuanto los sistemas de gestión como los cumplimientos y requerimientos de los clientes. Todos estos problemas retrasan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas (León, 2017).

En el departamento de Ancash las micro y pequeñas empresas tienen muchas limitaciones donde los empresarios no implementan herramientas de gestión, dada a que no les enseñan cómo hacerlo, donde las personas ya no desarrollan su potencial para innovar, no se sienten capacitadas y motivadas para hacerlo. Asimismo, estas solo se dedican a subsistir, sin pensar en que podrían hacer crecer su negocio. No obstante, el estado está implementando nuevas medidas para ayudar a los micros empresarios

como financiar su negocio, la formalidad, por lo cual se reduzca la tasa de vida de las Mypes (Andina, 2017).

Como último en el distrito de Chimbote, donde tuvo lugar el trabajo de investigación existen micro y pequeñas empresas dedicadas al rubro venta de ropa para damas y caballeros, las cuales tienen problemas de gestión de calidad en liderazgo, donde los dueños conocen el término de gestión de calidad, pero tienen muy poca iniciativa en la implantación en su negocio y utilizan la técnica de la observación para medir el rendimiento. Para ello se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las características de la gestión de calidad bajo el enfoque en liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado Los Ferroles, del Distrito de Chimbote, 2017? Para responder a la interrogante, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque en liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado Los Ferroles, del Distrito de Chimbote, 2017.

Para conseguir el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos:

Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles, del Distrito de Chimbote, 2017. Definir las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles, del Distrito de Chimbote, 2017. Describir las características de la gestión de calidad en liderazgo en las micro y pequeñas empresas

del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles, del Distrito de Chimbote, 2017.

La siguiente investigación se justifica porque implementa información sobre la gestión de calidad bajo el enfoque en liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles, del distrito de Chimbote, por lo cual será de gran importancia para los representantes lo que contribuye a una mejor control de los procesos y planificación de la organización, así como todo el equipo de trabajo se sienta motivado y capacitado para realizar su tarea, por lo cual permitirá mejores resultados en la empresa.

Del mismo modo la investigación se justifica para que sirva como indagación sobre el liderazgo y como se implementa adecuadamente en las micro y pequeñas empresas para reducir los riesgos de las organizaciones teniendo una buena comunicación, tomando buenas decisiones y solucionando los conflictos, en el distrito de Chimbote.

Finalmente, este trabajo de investigación es justificado, porque permitirá generar mejores estudios con mayor profundidad, de igual manera es obligación de ofrecer una información clara y precisa a cualquier tipo de leyente sea en Chimbote, así como en Ancash y en cualquier parte del país.

En la investigación se utilizó, el diseño no experimental, porque no se manipuló deliberadamente la variable, fue transversal porque el estudio de investigación se realizó en un tiempo y espacio determinado, por lo cual tuvo un inicio y un fin, descriptivo porque se recolecto datos en un solo momento y tiempo real.



Por lo tanto, el recojo de información se utilizó una muestra de 80 mypes de una población de 100 mypes, a quienes se le aplicó un cuestionario estructurado, formulando 23 preguntas, en los cuales 5 fueron para los representantes, 8 dirigidos a las micro y pequeñas empresas y 15 referente sobre la gestión y la técnica administrativa liderazgo. Obteniendo los siguientes resultados: Obteniéndose los siguientes resultados. El 80% de los representantes tienen más de 51 años de edad. El 85% de representantes son de género femenino. El 100% de los representantes son dueños. El 90% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el rubro. El 100% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 colaboradores. El 95% de los representantes conocen el término de gestión de calidad. El 70% de los representantes utilizan las 5C. El 95% de los representantes se consideran un buen líder. El 97.5% promueven el trabajo en equipo. Se Concluye que: la mayoría de los representantes tienen más de 51 años de edad y son de género femenino, las micro y pequeñas empresas cuentan con un número de 1 a 5 colaboradores y utilizan las 5C, asimismo se consideran un buen líder y promueven el trabajo en equipo.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### **Antecedentes Internacionales.**

Gallo (2017) en su investigación *Importancia del liderazgo para la implementación de modelos de gestión en empresas constructoras en Ecuador*. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general. Determinar la importancia del liderazgo en la implementación de modelos de gestión en empresas constructoras en Ecuador. Para conseguir el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos: Establecer un acercamiento a la definición de liderazgo y a sus conceptos básicos. Analizar el desarrollo del conocimiento y sintetizarlo. Establecer los principales avances y aportaciones de la ciencia en este tema. Identificar las principales modelos de liderazgo. Identificar las principales características que deben tener los líderes en la construcción. La investigación fue de manera correlacional. Para tal efecto, se aplicó la técnica de encuesta a 157 emprendedores de las Mypes constructoras ecuatorianas. Y se obtuvo los siguientes resultados: Se destaca la presencia de la mujer en un 65,63% dentro de la industria de la construcción es cada vez más importante en número, el 56.68% de los modelos de gestión fueron bien implementados y funcionan adecuadamente, el 31,21% no verifican el cumplimiento de proceso en los labores que ejecutan los colaboradores, el 54,40% si consideran los asensos, el 72% menciona que el ambiente de trabajo es muy bueno y eso les motiva a trabajar y los dueños en un 85,99% toman en cuenta sus ideas de sus colaboradores. Y se observa que la mayoría de empresas no tienen un plan de sucesión formal lo que acarrea problemas en el cambio de líderes.

Araujo (2016) en su investigación *Estudio del liderazgo transformacional en la construcción de edificaciones en el distrito Metropolitano de Quito presentado en la Universidad Central del Ecuador*, tuvo por objetivo general: Determinar el tipo de liderazgo que se usa en el sector construcción. El diseño que se utilizó en la investigación es de tipo no experimental, la cual consta de 45 ítems para medir el liderazgo. Y se consiguió los siguientes resultados: Con respecto a los indicadores del liderazgo transformacional: el 5.6% de influencia idealizada-conducta indican que no existe una comunicación fluida entre el líder y sus colaboradores y no le dan importancia a la misión emprendida por parte de los líderes, el 4.6% en la influencia idealizada-atributo se puede observar que existe un liderazgo centrado en los interés propios, pero los colaboradores a veces se sienten orgullosos de estar relacionados con sus líderes, con respecto a la motivación inspiraciones el 9.9% los líderes no presentan a sus colaboradores una visión pero a pesar de todo eso los colaboradores demuestran seguridad al terminar los proyectos emprendidos, en cuanto a la estimulación intelectual el 84.6% existe una iniciativa de los líderes a utilizar nuevas estrategias y enfoques para una buena solución de problemas y aceptan nuevas sugerencias y por último en la consideración individualizada 16.6% el líder no le dedica tiempo a sus colaboradores en cuanto a fortalecer sus habilidades y sus competencias.

Avenecer (2015) en su investigación *Liderazgo y motivación de los supervisores y vendedores ruterros de distribuidora mariposa C.B.C. de la ciudad de Quetzaltenango, zona 8*. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la influencia del liderazgo de los supervisores en la motivación de los vendedores ruterros de Distribuidora Mariposa C.B.C. Para conseguir el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos: Evaluar si los vendedores

de ruta se sienten motivados o no, en consecuencia, al liderazgo que aplican los supervisores encargados. Establecer las estrategias de motivación preferidas por los colaboradores, que provoca en ellos elevar su desempeño. Determinar si los vendedores de la empresa consideran que están siendo guiados correctamente por un auténtico líder. Establecer si el equipo de ventas experimenta un grado de satisfacción laboral en la empresa. Determinar el porcentaje de trabajo en equipo que manejan los colaboradores en la organización. Este estudio fue de tipo explicativo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Según el estudio realizado se obtuvieron los siguientes resultados: el 79% responde que es adecuada la relación entre jefe y subordinado, el 100% manifiesta importante que le brinde instrucciones claras que debe realizar en su trabajo, el 75% señalan tener comunicación con los jefes, el 88% afirma que se preocupan por invertir tiempo en promover el trabajo en equipo, el 88% considera que sus subordinados lo ven como a un líder, el 74% manifiesta estar satisfecho con la remuneración que reciben, el 66% ha recibido algún reconocimiento, el 91% considera que su jefe les brinda motivación para realizar su trabajo. Llegando a la siguiente conclusión: Que la influencia de liderazgo que tienen los supervisores en los subordinados es positiva, puesto que ellos realizan sus labores de forma efectiva y con un alto grado de excelencia. Y en distribuidora CBC es un requisito importante que el equipo encargado de ventas eleve su desempeño continuamente, para ello los supervisores encargados aplican diferentes estrategias de liderazgo para el desarrollo de habilidades, por lo que se confirma que los vendedores se sienten motivados por su jefe. La influencia del liderazgo propicia una motivación que facilita en los vendedores un desempeño efectivo, que es demostrado con el gusto de realizar el trabajo, sin que se les exija ni se les llame la atención constantemente.

## **Antecedentes Nacionales.**

Panduro (2017) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las mypes del sector comercio - rubro venta de ropas para damas en el distrito de Juanjui – 2017*, tuvo como objetivo general comprobar que la Gestión de Calidad y la formalización son las ideas que aplican los propietarios y/o representantes legales de las MYPES sector comercial – rubro venta de ropas para damas del distrito de Juanjuí, 2017? Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos: Describir las características de las MYPES sector comercial rubro venta de ropa para damas. Analizar cuál de los enfoques de la gestión de la calidad predomina en las MYPES sector comercial rubro venta de ropa para damas. Caracterizar la formalización de las MYPES sector comercio rubro venta de ropas para damas del distrito de Juanjuí. La metodología utilizada en esta investigación corresponde a un estudio cuantitativo, de nivel descriptivo cuyo diseño es no experimental, descriptivo simple. La población de estudio estuvo conformada por 10 MYPES dedicadas al sector comercio rubro en estudio; a quienes se aplicó un cuestionario para medir el grado de aplicación de los indicadores de la gestión de calidad. Obtuvo los siguientes resultados: El 80% cuentan con edades entre 20 a 35 años, el 70% pertenecen al sexo femenino, el 50% tiene el grado de secundaria, el 100% cuenta con un plan estratégico, el 40% capacita al personal, el 70% evalúa al cliente, el 90% son formales, el 50% tiene acceso al crédito financiero, el 60% aumenta los costos laborales, el 100% usa documentos de gestión para mejorar la calidad del servicio, el 60% usa las TIC, el 80% tiene asesoría de entidades. Por lo que se concluye que: Nunca se aplican las ideas de gestión de calidad y formalización; sin embargo, en las dimensiones, toma de decisiones, liderazgo,

participación de personal, gestión de procesos, mejora continua y relación con los proveedores algunas veces o siempre se aplica los indicadores de gestión de calidad y formalización.

Inga (2016) en su investigación *Gestión de calidad y formalización de las MYPEs del sector comercio – rubro confección de ropa deportiva del distrito de Satipo de la región Junín, periodo 2015*, tuvo como objetivo general analizar la Gestión de Calidad y formalización de las MYPEs del sector comercial comercio – rubro confección de ropa deportiva del distrito de Satipo de la región Junín, periodo 2015. Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos: Analizar el enfoque de atención al cliente que predomina en las empresas del sector comercial rubro confección de prendas de vestir. Describir el liderazgo utilizado para la consecución de los objetivos organizacionales en las empresas del sector confección de prendas de vestir. Analizar el tipo de participación o involucramiento que utiliza el personal en las empresas del sector confección de prendas de vestir. Describir la gestión de los recursos y actividades utilizados por las empresas del sector confección de prendas de vestir. Describir el enfoque hacia la gestión de los procesos utilizados por las empresas del sector confección de prendas de vestir. En este estudio se aplicó una metodología de tipo correlacional y de diseño ex post facto, para ello se tuvo como muestra a 14 MYPEs, a quienes se les encuestó, obteniendo los siguientes resultados: El 71.4% de los emprendedores respondieron que definen un objetivo concreto de organización, el 35.71% emplea como herramienta de gestión el plan de negocio, 35.71% plan estratégico, 14.29% reglamento interno, 7.14% programación y 7.14% hace uso de herramientas de gestión. El 14.29% no aplica tipologías de gestión, el 7.14% auditoría externa, 7.14% auditoría interna y el

50% control interno. En cuanto al tipo de planeación que se adapta a las necesidades de la empresa se tiene que el 71.4% utiliza planeación estratégica, 21.4% planeación táctica y el 7.1% planeación administrativa. El 35.7% de las empresas aplican como principio fundamental de planeación empresarial la racionalidad, el 71.4% eligió como principio organizacional a la especialización y división del trabajo. La estructura organizacional que adoptó la empresa es la funcional y la división por mercado, ambas en un 42.9%, el proceso de organización le ha permitido a la empresa obtener diversas ventajas. Del mismo modo la política de inversión y la de precios han sido las políticas que trabaja la empresa ambas en 64.3% y 28.6% respectivamente. La mayoría de las empresas conoce los pasos de la formalización y considera que tiene ventajas, también conoce que la informalidad trae consigo limitaciones para competir en el mercado. Finalmente se concluye que: la gestión de calidad en las MYPEs es un requisito importante para competir, del mismo modo la formalización trae ventajas para las empresas que les permite competir en mejores condiciones.

Valderrama (2015) en su investigación *Gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito el porvenir, año 2014*. Tuvo como objetivo principal: Describir las principales características de gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito el Porvenir, año 2014 y se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de gestión de calidad (productos) de las MYPES del sector comercio del distrito El Porvenir en el rubro venta de calzado para damas, año 2014. Describir las principales características de competitividad de las MYPES del sector comercio del distrito El Porvenir en el rubro venta de calzado para damas, año 2014. El presente trabajo de investigación se

justifica porque nos permite conocer los principales aspectos de calidad del servicio que ofrecen las microempresas del sector calzado al mercado posibilitando conocer las características de manera precisa y clara de cómo se fundamenta o se presenta “la gestión de calidad y la competitividad en las Mypes” Es por ello que la presente investigación servirá como fuente y guía de información a los posteriores bachilleres, estudiantes e investigadores que tengan interés en investigar y que puedan tener acceso a este tipo de información de mucha utilidad. La investigación fue de manera descriptiva con una muestra de 15 Mypes a las cuales se les aplico a sus representantes un cuestionario de 14 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: El 42.86% de los representantes de las Mypes tienen la edad entre 50 y 60 años, El 42.86% son de sexo masculino, El 53.3% de los empresarios cuentan con estudios secundarios. Respecto a las Mypes: El 60% de estas organizaciones se encuentran realizando sus actividades más de 10 años, El 46.7% de las Mypes dijeron que sus clientes tienen en cuenta la calidad. Respecto a la gestión de calidad: El 40% de los microempresarios determinan su calidad a través de la materia prima, el 40% de los empresarios utilizan controles posteriores a su fabricación, el 60% capacita a sus trabajadores, El 80% de las Mypes hacen cambio o mantenimiento de su maquinaria cuando es necesario, El 66.7% se consideran competitiva por falta de maquinaria importadora, el 33.3% se diferencian de su competencia por sus precios y por su calidad, dándose a conocer como empresas mediante afiches con un 60%: Por lo que se concluye que es importante la calidad de los productos que se ofrecen y una forma de subsistir en el mercado retroalimentado sus puntos débiles que como organización presentan.



### **Antecedentes Locales.**

Acosta (2017) en su investigación *Gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016*. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2016 y tuvo los siguientes objetivos específicos determinar las principales características de los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad Chimbote, 2016, determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad Chimbote, 2016. Determinar las principales características de una gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad Chimbote, 2016. Para desarrollo del trabajo se utilizó una investigación de nivel descriptivo, con un enfoque cuantitativo y el diseño No experimental transversal. Para la recolección se trabajó con una muestra de 14 Mypes, a quienes se aplicó una encuesta de 20 preguntas; del que se obtuvo los siguientes resultados: El 71,4% son de 31- 50 años, el 64,3% son mujeres, el 42,8% tiene un grado de secundaria, el 85,7% son los administradores, el 50% tiene de 4 a 6 años en el cargo, el 57,1% tienen 7 años a más en el rubro, el 57,1% tienen 6 a 10 trabajadores, el 64,3% trabajan con personas no familiares, el 78,6% se creó para generar ganancia, el 57,1% tienen cierto conocimiento sobre gestión de calidad, el 42,8% usan como técnica moderna las 5 s, el 57,1% usan la observación como técnica para medir el rendimiento del personal, el 100,0% respondieron que sí contribuye a

mejorar el rendimiento del negocio con la gestión de calidad, el 71,4% respondieron que la gestión de calidad sí ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas, el 57,1% sí reciben capacitación para atención al cliente, el 50,0% reciben capacitación 3 veces al año, el 57,1% si deberían dar más capacitaciones y el 100,0% sí es eficiente la empresa cuando atienden y dan solución a los reclamos de los clientes.

Gutiérrez (2016) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa para damas del centro comercial galerías Alfa, Chimbote, 2013*. La presente investigación, tuvo por objetivo general: Determinar si las MYPES del sector – comercio, rubro venta de ropa para damas de la ciudad de Chimbote aplican la gestión de calidad, en el año 2013. Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes legales en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta minorista de ropas para damas del centro comercial Galerías Alfa, Chimbote 2013. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta minorista de ropa para damas del centro comercial Galerías Alfa, Chimbote 2013. Determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector comercio - rubro venta minorista de ropas para damas del centro comercial Galerías Alfa, Chimbote 2013. La investigación fue tipo descriptivo y de diseño no experimental/ transversal, se trabajó con una muestra de 14 MYPES, a la cual se aplicó un cuestionario estructurado de 17 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obtuvo los siguientes resultados: El 35,7% de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas tienen una edad entre los 40 a 50 años, el 64,3% pertenecen al género femenino, el 64,3% tiene como grado

de instrucción nivel secundario, el 50% tiene conocimiento sobre administración. El 100% son empresas formalizadas, el 57,1% tiene de 8 años a más de antigüedad, no cuentan con equipos de alta tecnología un 78,6%, el 85,7% cuenta con instalaciones físicas visualmente atractivas, el 28,6% si realiza publicidad, el 75% de las Mypes que aplica la publicidad si considera sus elementos visualmente atractiva, el 85,7% no tiene conocimiento de la nueva ley. Con respecto a la gestión de calidad, el 57,1% no tiene conocimiento sobre gestión de calidad, el 78,6% si muestra interés para solucionar problemas cuando los hay, el 100% tiene un trato amable con los clientes, para el 57,1% no existe un manual de calidad, el 64,3% resuelve las necesidades de los clientes y el 71,4% si identifica los problemas para dar un buen servicio. Conclusión referente a los empresarios, el 35.7% de las micro y pequeñas empresas están representadas por personas adultas entre 40 a 50 años, son mujeres, han culminado sus estudios secundarios y la mitad tienen conocimiento de administración de empresas. Referente a las micro y pequeñas empresas, el total de las micros y pequeñas empresas son formales, la mayoría tienen 8 años a más de antigüedad en el mercado, no cuentan con equipos de alta tecnología, sus instalaciones son visualmente atractivas, la mayoría no realizan publicidad, pero de los que realizan si son visualmente atractivas y desconocen de la nueva ley. Referente a la variable Gestión de Calidad, la mayoría no tienen conocimiento sobre gestión de calidad. Pero si buscan dar soluciones a los problemas de su micro y pequeña empresa, la totalidad de las Micro y Pequeña Empresa si brinda un buen trato al cliente, de las mismas la gran mayoría no cuenta con un manual de calidad, así como también prioriza en resolver las necesidades del cliente e identificar procesos para dar un buen servicio.

Palma (2016) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, provincia del santa 2015*. La presente investigación, tuvo por objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro carpintería del distrito de Coishco, provincia del Santa 2015. Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos determinar los perfiles de los representantes de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro carpintería, del distrito de Coishco, provincia del Santa 2015. Determinar las Características de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro carpintería, del distrito de Coishco, provincia del Santa 2015. Determinar las características de la variable Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro carpintería, del distrito de Coishco, provincia del Santa 2015. La investigación fue no experimental – transversal - descriptiva, para el recojo de la información se escogió de forma dirigida una muestra de 12 micro y pequeñas empresas de una población de 25, a quienes se le aplico en un cuestionario de 18 preguntas cerradas aplicando la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 58% tiene de 50 a más años, el 100% son de género masculino, el 83,3% tiene un grado de secundaria, el 100% son los dueños, el 58,3% tiene de 10 a 30 años en el cargo, el 83,3% tiene de 11 años a más en el rubro, el 58,3% se creó para generar ganancias, el 100% gestiona su micro y pequeña empresa con calidad, el 100% contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 66,7% no ha aplicado técnicas modernas, el 66,6% no ha aplicado ninguna técnica moderna, el 33,3% tiene como dificultad la poca iniciativa, el 100% utiliza la observación para medir el rendimiento del personal, el 58,3% piensa que su personal no es competitivo.

Llegando a la siguiente conclusión: Que en su mayoría de las micro y pequeñas empresas encuestadas son informales, y aproximadamente dos tercios de las mismas no aplican técnicas modernas para mejorar la gestión de calidad, así también en su totalidad aplican la observación para medir el rendimiento de su personal, del mismo modo creen que la capacitación ayudaría a realizar una mejor gestión de calidad.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **Teoría de la Mype**

Silupú (2011) manifiesta que:

En el Perú las micro y pequeñas empresas se determina como las unidades económicas construidas por personas naturales o jurídicas que tiene una actividad legal y cumplen una obligación fiscal, en otras palabras, están inscritas en el RUC y se acepta a alguna modalidad de pago de tributos por ingresos derivados de rentas de tercera categoría correspondientes a negocios de personas naturales y jurídicas. (p.4)

Las micro y pequeñas empresas constituyen a una cantidad económica que está formada por un individuo ordinario, bajo cualquier procedimiento de una sociedad o administración, donde se tiene que sujetar de acuerdo al reglamento actual, en otras palabras, considera que lo primordial es de amplificar las funciones de extracción, variación, elaboración, mercantilización el patrimonio (Superintendencia Nacional de Adunas y Administración Tributaria, 2014).

### **Características**

De acuerdo al MEF (2013) Ministerio de Economía y Finanzas manifiesta que las Mypes deben de situarse conforme a lo posterior de la categoría donde establece la

organización y que éstas están a cargo de acuerdo al escalón de transacción del importe en un cierto periodo de tiempo.

Microempresa. Esto es reflejado en el negocio haciendo que tenga una transacción donde sea el importe culminante.

Pequeñas empresas. Toda ganancia puede tener transacción.

Media empresa. Todas las ventas anuales deben de ser superiores.

Asimismo, en la actualidad, las Micro y pequeñas empresas en el Perú son esenciales y tienen una gran relevancia para la economía de nuestro país según el ministerio de trabajo y promoción del empleo tienen un gran significado por que aportan con un 40% al Producto Bruto Interno (PBI), y con el 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera sin embargo, el desarrollo de las empresas se encuentran estancados, lo que es principalmente la falta de un sistema tributario estable y significado que permitirá superar los problemas de la formalidad de estas empresas y que motiven en el crecimiento sostenible de las mismas (Sánchez, 2013, p.127).

### **Importancia de Mypes**

Vásquez (2013) afirma que:

Las micro y pequeñas empresas simbolizan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, no obstante, son capaces de proporcionar más puestos de trabajo, por lo cual son capaces de reducir la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos, del mismo modo incentivar el espíritu de las personas, para mejorar el desarrollo y crecimiento económico (parr.4).

## **Tipos de Mype**

Medianas y pequeñas empresas de Subsistencia. Estas pueden tener la calidad monetaria, asimismo no cuentan con el volumen de poder producir un producto, haciendo daño a su patrimonio, solamente enfocándose a las funciones donde notifica en el reajuste esencial de la materia, donde esto se puede realizar frente a la comodidad de renovación con la técnica artífice. Las entidades solo pueden determinar una salida transaccional, no obstante, no colisiona de método característico en la concepción del puesto requerido.

Medianas y pequeñas empresas de emprendimiento. Son las oportunidades que tienen las organizaciones de la iniciación, donde se tiene una perspectiva, asimismo una alternativa sobresaliente haciendo que tenga una concepción de ganancia. Por ende, se destaca que las personas que son proactivas tienen una visión donde son capaces de crear y producir haciendo que el ambiente sea económico y fuerte, asimismo mejorando la capacidad de emprender, innovar y crecer.

Mediana y pequeña empresa de acumulación. Constituyen a las unidades económicas que cuentan con el espacio para poder guardar su propia capital, asimismo poder invertir en el desarrollo de las empresas, no obstante generar un aumento de promover el empleo.

## **Teoría de Gestión de Calidad.**

Kelchner (s, f) manifiesta que las organizaciones deben de utilizar sistemas de gestión de calidad para obtener mejores resultados en sus procesos, asimismo esto ayuda a aumentar la rentabilidad. Del mismo modo los sistemas de gestión de calidad

se aplican diferentes variedades de herramientas y teorías para tener mejor el desempeño de los empleados, mejorando el entorno de laboral y poder estar orientando a las necesidades de los clientes para ofrecer productos de calidad a tiempo a los clientes.

### **Gestión de Calidad**

Martínez (2017) considera que un sistema de gestión de calidad es un sistema de gestión de calidad es un sistema formal que permite documentar procesos, procedimientos y asignaciones de responsabilidades para que sea posible lograr y las metas de calidad. Asimismo, esto permite coordinar y dirigir las actividades de una organización para alcanzar los estándares de calidad y mejorar su eficiencia.

La universidad Cooperativa de Colombia (2015) manifiesta que un sistema de gestión de calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para cumplir con los objetivos, mediante la prestación de servicios.

### **Beneficios**

Chamorro (2016) manifiesta los siguientes beneficios.

- Ayuda a progresar en la organización. Esto nos permite a normalizar todos los procesos para aumentar en las innovaciones que permiten ser más eficientes, al mismo tiempo nos ahorraremos múltiples costos que la empresa necesita reducir.



- Control de los procesos. Nos permite tener un registro de todas las actividades, al mismo tiempo debemos enfocarnos en los métodos que se están desarrollando en nuestro productos y servicios.
- Mejoramiento en el perfil de los productos y servicios. Debemos de tener en cuenta que incrementa la imagen, posicionándonos en el mercado, donde nos diferenciaremos de la competencia a través de la calidad y de la mejora continua, teniendo una perspectiva en cuanto a la satisfacción.

### **Norma ISO 900**

Se determina que la informalidad para los sistemas de gestión de calidad sea ajustable en todas las entidades por ende se necesita mostrar su talento para poder contribuir con sus procesos y servicios que puedan efectuar con los requisitos de sus clientes y con los estatutos, asimismo en la generalidad de sus procesos o sobre un área o producto en especial, no estante se emplea la finalidad de aumentar la satisfacción de sus clientes.

Gonzales (2015) manifiesta que el éxito de las organizaciones se debe a la aplicación de los sistemas de gestión de calidad, donde el liderazgo contribuye a cumplir con la misión, capaz de poder guiar a todos con un solo propósito.

### **Principios de la gestión de calidad**

Enfoque al cliente. Hoy en día las empresas consideran que el consumidor es un factor muy valioso, no obstante, el consumidor es quien mantiene el negocio sin el desaparecería. Es decir que las entidades necesitan de los consumidores, asimismo

saber cuáles son los servicios que estos necesitan actualmente y en el futuro, pero para ello necesitan del requerimiento de esmerarse por su perspectiva.

Liderazgo. Cada organización tiene un jefe que encabeza la jerarquía por eso se constituye al conjunto de personas para que puedan alcanzar una meta, asimismo el líder es quien toma las decisiones y dirige la acción haciendo que se cumpla con lo establecido dentro de la organización.

Participación del Personal. Cada persona tiene una función o rol dentro de la organización, donde la gestión requiere que todo colaboren y sean proactivos y que puedan favorecer a la empresa.

Enfoque basado en proceso. Toda empresa se desempeña activamente y procede eficazmente, donde se determina y gestiona los incontables procedimientos que se relacionan y que se adjunta.

Enfoque de sistema de la gestión. La importancia que se necesita determinar y entender cómo se gestiona un sistema incorporado. Asimismo, las organizaciones deben de poder generar confianza en su capacidad y la fiabilidad de sus procedimientos.

Mejora Continua. La misión de una gerencia es poder tomar alternativas para poder nuestras propiedades, cualidades y los procesos en los que se pueden aumentar la efectividad y la eficacia de su desarrollo.

Enfoque basado para la toma de decisión. Todas las decisiones se deben de tomar de manera eficaz, donde estas deben de estar basadas en el estudio de resultados de la información obtenida.

Relaciones con el proveedor. Cada empresa debe de poder contar con sus propios proveedores y obtener una relación recíproca trayendo beneficios para aumentar la capacidad de ambos para poder innovar algo nuevo.

### **Teoría del gran hombre**

Pariente (2009) afirma que:

Los líderes nacen, no se hacen y surgen cuando hay una necesidad de ellos. Esta idea del gran hombre predominó en los estudios iniciales del liderazgo y se relacionó estrechamente con el concepto del carisma, palabra de origen griego que significa don del cielo. El gran hombre, el líder, ya venía dotado de esa mística cualidad que lo hacía ser distinto a los demás mortales y le otorgaba la capacidad de poder dirigirlos.  
(p.156)

### **Teoría del Liderazgo**

Chiavenato (2006) tras su estudio considera que cada líder posee sus propias cualidades específicas donde los distingue de las demás personas, asimismo tiene el poder de influir en el comportamiento de las personas.

Rasgos Físicos. Son la apariencia personal, la estatura y carga

Rasgos Intelectuales. La capacidad de poder adaptarse frente a los cambios, autoestima y el entusiasmo

Rasgos Sociales. El trabajo en equipo, el compromiso, las habilidades y talento de las personas.

Rasgos en el trabajo. El poder de la persistencia y ser proactivos en el trabajo.

Fiedler (s, f) manifiesta que el rendimiento eficaz de las personas va a depender como el líder es capaz de interactuar con el personal, teniendo la confianza y el compromiso en equipo.

Relación entre líder y miembro. Esto representa la aprobación del personal, donde ellos confían en su líder y viceversa. Asimismo, la credibilidad, la comunicación y el respeto que tienen como líder.

Estructura de tarea. Esto se considera al grado de programación de las actividades.

Poder de posición de líder. El líder tiene el grado de despedir, contratar, la disciplina, así como compensar a sus colaboradores.

### **Liderazgo Empresarial**

Es cuando una persona tiene la habilidad de comunicarse con los empleados al momento de hacer sugerencias, en función del logro de las actividades propuestas, su principal función es ocuparse del funcionamiento y desarrollo de todas las áreas para obtener el éxito. No obstante, en las empresas ya no se necesitan jefes sino líderes (Soto, 2016).

### **Habilidades del liderazgo**

Capacitar de motivar a otros. Esta es una de las habilidades del liderazgo, donde es responsable que un proyecto se lleve a cabo o no y tiene la capacidad de motivar al personal. Donde mejora el rendimiento y potencia el trabajo en equipo.

Ser honesto. Todo líder debe ser honesto, esto permite que el equipo trabaje con mejores ganas, guiados en una misma dirección y de manera eficiente, asimismo

deber de ser claro y honesto para que su hecho sea corroborado con acciones. La sinceridad es una herramienta que permite solucionar los problemas o conflictos.

Observar y solucionar. Todo líder tiene que tener la capacidad de analizar y resolver un problema, asimismo puede transformar los conflictos en oportunidades para la empresa, donde buscar el éxito, la cooperación de los subordinados y cumpliendo con las actividades.

Obtener resultado. El líder debe tener una actitud proactiva para conseguir con los objetivos planteados obteniendo resultados. Asimismo, tiene una visión a futuro donde se proyectan a largo plazo, siendo más competitivos en el mercado y contribuir con el desarrollo del negocio.

Ser comunicador. Todo líder tiene que saber comunicar con sus subordinados, compartiendo los objetivos de la empresa, a través de las reuniones, correos, llamadas, blogs, y redes sociales, etc. Guiados con un solo propósito.

Fortificar conexiones. El líder está comprometido a fortalecer las relaciones de las personas, asimismo es necesario crear vínculos, tanto como los jefes y con el equipo de trabajo, los proveedores, los clientes y hasta con la competencia.

Tener experiencia. En este caso la experiencia se fortalece a través de los años, donde el líder tiene la capacidad de contribuir a la empresa con el conocimiento y ayudar al personal. Permitiendo obtener mejores resultados y ser más competitivos.

Visión a futuro. Todo líder tiene las capacidades de proyectarse a futuro anticipándose ante los hechos, evitando los posibles problemas de la empresa y dentro de la organización. No obstante, permitiendo tomar mejores decisiones adecuadas al éxito.

Ayudar a crecer a otros. Los líderes saben que una actividad se lleve a cabo es necesario que todo el personal este motivado, capacitados y comprometido, con los estándares de la empresa donde son capaces de perseguir un solo objetivo, trabajando de manera eficaz y contribuir con los resultados obtenidos a la empresa.

Innovar. Es la capacidad de los líderes que tienen en crear nuevas cosas, donde la innovación es lo que distingue a un líder de los demás, no obstante, una innovación no puede existir en inspiración, lo cual surge de encontrar un sentido de propósito y significado en el trabajo que se realiza (Cobián, 2015).

### **Tipos de liderazgo**

Puchades (2017) menciona los siguientes:

Liderazgo Autocrático. Si bien es cierto es uno de los más concurrentes en la actualidad, donde los líderes son quienes imparten las ordenes hacia sus trabajadores, siendo conscientes de la responsabilidad atribuida, al mismo tiempo condicionando el criterio de cada uno de los colaboradores.

Liderazgo Democrático. En este caso los líderes convocan a todos los trabajadores que se manifiesten a través de una lluvia de ideas aportando, donde la decisión final la toma el líder, al mismo tiempo promoviendo el acrecentamiento de experiencia.

Liderazgo transaccional. En este tipo se da cuando los colaboradores se sienten inspirados, es decir, mediante los logros reconocidos, premios, gratificaciones, todo esto hace que el rendimiento de los trabajadores sea más eficiente en alcanzar las metas propuestas por la organización.

Liderazgo transformacional. Este es el más idóneo, donde es capaz de sacar todo el potencial de los trabajadores, motivándolos, transmitiéndoles empatía, donde se sienten apoyados, ayudándoles en su crecimiento. No obstante, permite que incrementar la producción y rentabilidad de la empresa, junto con el recurso humano.

Liderazgo déjalo ser. Se enfoca en que los líderes hacen un rastreo de todas las actividades de la empresa, permitiendo notificar a los colaboradores de las metas alcanzadas, al mismo tiempo los trabajadores deben de expresar toda su experiencia y deben de ser proactivos.

Liderazgo carismático. Básicamente el líder transmite al grupo los sentimientos, el carisma, apoyando a los colaboradores y enseñándoles, sabiendo escuchar a los demás. Pero existe un problema, dado que si el líder de la empresa se ausenta; el proyecto está en peligro de desaparecer.

### **Definición del sector comercio**

Según la Bolsa Nacional de Empleo (2011) manifiesta que “el sector comercial es uno de los sectores terciarios de la economía que engloba las actividades de compra y venta de bienes y/o servicios. Es un sector bastante heterogéneo en cuanto tamaño, niveles de producción y de ventas.” (p.4)

Pérez y Merino (2012) nos manifiesta que el comercio es una actividad socioeconómica donde la compra y venta de bienes se aparta su uso, para su venta o transformación. Por lo cual las actividades económicas como el intercambio de bienes o servicios que se afectan a través de un comerciante.

## **Historia de venta de ropa en las empresas**

Meachen (2006) afirma que:

La primera tienda de ropa de vestir abrió sus puertas en 1864, estaba en Chicago y se llamaba Marshall Field, se comenzaron a vender ropas al por mayor y menor, a su vez la gente podía pedir prendas de vestir a través de un catálogo, si alguien vivía muy lejos de una tienda, le enviaban su pedido directamente a casa. (p.13)

### **Las Mypes tiendas de ropa**

Las micro y pequeñas empresas que se encuentran localizadas en el mercado en los ferroles, están obteniendo mejor crecimiento desde los últimos años. Por lo cual la actividad laboral les contribuye a vender mejor sus productos o servicios al menor costo posible, generando puestos de trabajo, del mismo modo cuentan con áreas de compras, almacén y ventas, Por lo cual, obtienen mejor rentabilidad.

### **2.3. Marco Conceptual**

**Gestión.** Se le llama gestión a aquellas acciones relacionadas con las actividades que están dirigidas a la realización y el desarrollo de los objetivos que se han debido implantarse con anticipación. No obstante, es importante saber que la gestión tiene como finalidad fundamental conseguir el crecimiento de los resultados óptimos de una compañía u organización.

**Calidad.** La calidad es el grado de predecir la uniformidad y la fiabilidad a bajo costo, asimismo es oportuno para las necesidades del mercado. No obstante, la calidad su primordial propósito es que las organizaciones pueden establecerse en el mercado, preservar la financiación, obtener una mayor ganancia y poder garantizar los puestos



de trabajo. Si bien es cierto que hoy en el día las organizaciones quieren obtener una mayor calidad, deben de mejorar el producto y la adecuación de la prestación del servicio, haciendo que se reduzca la variación en los proyectos productivos.

Autoridad. Nos hace alusión a una jurisdicción que logra alguien, a un líder autentico y alguien que obtiene las facultades sobre un grupo de personas. Por lo tanto, esto le permite poner a cargo a las personas que están de subordinados en una organización.

Norma ISO. Son un grupo de reglamento brindado para poder situar y organizar la gestión de una organización en los diferentes espacios. Asimismo, hoy en día hay un nivel de competencia internacional que son recaladas por los procesos globalizadores de la economía y el mercado y la importancia que ha empeñado la forma y la opinión de los clientes.

Planificación de calidad. Podemos entender, que es un procedimiento de su estudio acerca de los futuros objetivos donde se requiere una determinada calidad. Estos nos permitirán constituir correctamente, para que así podamos crear un buen producto en el mercado.

Liderazgo. Podemos asumir que los líderes son los encargados de la unidad de propósito y la orientación de la gestión empresarial. Asimismo, ellos son capaces de crear y mantener un ambiente interno, en el cual los subordinados cumplen con los objetivos de la organización. No obstante, para cumplir esto es necesario mantener e incrementar la satisfacción de los clientes.

Cliente. En la actualidad todas las personas o empresas de alguna forma somos clientes, es decir, que necesitamos de los productos o servicios por otras personas para poder satisfacer nuestras propias necesidades.

Proceso. Nos referimos a la serie de acontecimientos que nos permita impulsar, progresar, en una trayectoria determinada. Por lo cual también a los periodos que suceden en una fija fecha.

Toma de decisiones. Aquí nos referimos a las múltiples opciones que nosotros tenemos por decidir, siendo consientes a la hora de elegir, por lo cual nos permita resolver los diferentes desafíos a los que nos toca resolver en una organización o persona.

Innovación. Esto caso nos referimos a la creatividad donde el descubrimiento, permite poder crear algo nuevo.

### **III. HIPÓTESIS**

En el presente trabajo de investigación nombrado La gestión de calidad bajo el enfoque en liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro – venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles, del distrito de Chimbote, provincia del santa, año 2017 no se elabora hipótesis, dado que es una investigación descriptiva y se define o resuelve el caso con preguntas de investigación.

## **IV. METODOLOGÍA**

El presente trabajo de investigación fue diseño no experimental – transversal – descriptivo

Es no experimental, porque se realizó sin manipular la variable gestión de calidad bajo el modelo de liderazgo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen a los diseños no experimentales como “Estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”

Transversal, porque la variable será estudiada en fecha determinar y en lugar determinado. No obstante, la recolección de datos en un momento y tiempo único donde su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación

Descriptivo, porque solo se describirán las partes más relevantes de la variable en estudio. Asimismo, el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.

### **4.2. Población y Muestra**

#### **Población**

La población que nos servirá para realizar el siguiente estudio de investigación serán las Micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles, que se encuentra ubicadas en el distrito de Chimbote, Provincia del Santa, por medio de los representantes legales llegando a una cantidad de 100 Micro y pequeñas empresas.

## Muestra

Se obtuvo una población grande por lo cual aplicaremos la siguiente muestra:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) \cdot (E)^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

### Datos:

<b>N= población</b>	100
<b>Z= nivel de confianza</b>	1.96%
<b>E= error</b>	0.05
<b>P= aceptación</b>	0.5
<b>Q= rechazo</b>	0.5

Aplicamos la siguiente fórmula

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 100}{(100-1) \cdot (0.05)^2 + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 80$$

### 4.3 Definición y operacionalización de variables

<b>Variable</b>	<b>Definición de variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de dimensión</b>
Perfil de los representantes legales de las	Son las personas o encargados	Edad del encuestado	a) 18 – 30 años b) 31 – 50 años c) 51 a más años	Cuantitativa

micro y pequeñas empresas	que dirigen las empresas encuestadas	Género	a) Masculino b) Femenino	Nominal
		Grado de instrucción	a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior no universitaria e) No universitaria	Nominal
		Cargo que desempeña	a) Dueño b) Administrador	Nominal
		Tiempo que desempeña en el cargo	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 años a más	Ordinal Numérico

Variable	Definición de variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de dimensión
Perfil de las micro y pequeñas empresas.	Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años	Cuantitativa
		Número de trabajadores	a) 1 a 5 trabajadores b) 6 a 10 trabajadores c) 11 a más trabajadores	Cuantitativo

	empresarial contemplada en la legislación vigente	Personas que trabajan en su empresa	a) Familiares b) Personales no familiares	Nominal
		Objetivo de Creación	a) Generar Ganancias b) Subsistencia	Nominal

<b>Variable</b>	<b>Definición de variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de dimensión</b>
Gestión de Calidad bajo el enfoque del liderazgo	El liderazgo constituyen al conjunto de personas para que puedan alcanzar una meta, asimismo el líder es quien toma las decisiones y dirige la acción haciendo que se cumpla con lo establecido dentro de la organización	Conocimiento del término gestión de calidad	a) Si b) No	Nominal
		Técnicas de la gestión de calidad	a) Benchmarking b) Red-corporativas c) Empowerment d) Las 5 c e) Outsourcing f) Otros	Nominal
		Dificultades para la implementación de la gestión de calidad	a) Poca iniciativa b) Aprendizaje lento c) No se adapta a los cambios d) Desconocimiento del puesto e) Otros	Nominal

		Contribución en el rendimiento del negocio	a) Observación b) Evaluación c) Escala de puntuaciones d) Evaluación de 360° e) Otros	Nominal
		La gestión de calidad cumple con los objetivos y metas	a) Si b) No	Nominal
		Conocimiento de la palabra liderazgo	a) Si b) No	Nominal
		Competencias propias de un líder	a) Comunicación b) Comunicación y el poder de convicción c) Comunicación y el saber de escuchar d) Ninguna	Nominal
		Se considera usted un buen líder dentro de su empresa	a) Si b) No	Nominal



		Promueve el trabajo en equipo	a) Si b) No	Nominal
		Ayuda a resolver errores	a) Si b) No	Nominal
		Liderazgo es primordial para las organizaciones	a) Si b) No	Nominal
		Líderes que necesitan la empresa	a) Que construyan un proyecto de futuro b) Líderes desarrolladores de personas y equipos c) Líderes que fomentan el trabajo en equipo	Nominal
		Líderes que permita a la empresa ser eficiente	a) Si b) No	Nominal

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para el desarrollo de la presente investigación se aplica la técnica de encuesta, para el recojo de la información de la investigación se aplicó un cuestionario estructurado de 23 preguntas las cuales están distribuidas en tres partes:

- Las 5 primeras preguntas están referidas a los datos de las características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas.
- Las 4 siguientes preguntas están referidas a las características de las micro y pequeñas empresas.
- Las 14 últimas preguntas están referidas acerca de las características de la gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Venta de ropa de damas y caballeros en el mercado de los Ferroles del distrito de Chimbote de la provincia del Santa.

El análisis de los datos se realizará mediante un análisis descriptivo.

#### **4.5. Plan de Análisis**

Se aplicó encuestas para determinar las características de los representantes de igual manera las características de las Mypes y Pequeñas Empresas en el rubro venta de ropa para damas y caballeros, para que después hagamos el proceso de los resultados obtenidos, donde se tabularon utilizando el Microsoft Word para la elaboración del informe y el Microsoft Excel para la elaboración de las tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentajes estadísticamente para luego interpretarlos adecuadamente. El PDF será utilizado para la presentación y evaluación del jurado de investigación.

#### **4.6. Matriz de Consistencia**

Enunciado	Objetivos	Metodología	Variable	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
<p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de Liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio – Rubro Venta de Ropa para Damas y Caballeros en el mercado los Ferroles, del Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2017</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de Liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas del sector Comercio – Rubro Venta de Ropa para Damas y Caballeros en el Mercado los Ferroles, del Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2017</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar las características de los representantes de las Micro y</p>	<p><b>Descriptivo:</b> porque solo se describirán las partes más relevantes de la variable en estudio.</p> <p><b>Transversal:</b> La variable será estudiada en fecha determinar y en lugar determinado.</p> <p><b>No experimental:</b> Porque se realizó sin manipular la variable gestión de calidad bajo el modelo de liderazgo.</p>	<p>Gestión de calidad bajo el enfoque en liderazgo</p>	<p>La población está determinada por 100 Mypes del sector comercio rubro – venta de ropa para damas y caballeros donde la muestra se determina por la aplicación de la formula muestral para población finita, dando como resultado 80 mypes.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>

	<p>Pequeñas Empresas del sector Comercio – Rubro Venta de Ropa para Damas y Caballeros en el Mercado los Ferroles, del Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2017.</p> <p>Determinar las características de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio – Rubro Venta de Ropa para Damas y Caballeros en el Mercado los Ferroles, del Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2017.</p>				
--	---	--	--	--	--

	Determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso de Liderazgo en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio – Rubro Venta de Ropa para Damas y Caballeros en el Mercado los Ferroles, del Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2017				
--	--	--	--	--	--

#### **4.7. Principios Éticos**

En el presente trabajo se tendrá muy en cuenta la ética profesional del investigador como Protección a las personas, beneficencia y no maleficencia, Justicia, Integridad científica, Consentimiento informado y expreso que son los principios más resaltantes para que se lleve a cabo una investigación de buena calidad.

Protección a las personas. en el trabajo de investigación en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada.

Beneficencia y no maleficencia. en el trabajo de investigación se asegurará el bienestar de las personas que participan en la investigación. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia: en el trabajo de investigación el investigador debe ejercer un juicio razonable, y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus géneros, y sus capacidades y conocimiento, no toleren prácticas injustas. Se reconoce que las justicias otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar igualmente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica. los trabajos de investigación deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

Consentimiento informado y expreso. el trabajo de investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## RESULTADOS

### 5.1. Tabla de Resultados

**Tabla 1.**

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles del Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2017*

<b>Características</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
18 a 30 años	8	10
31 a 50 años	8	10
51 a más	64	80
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Género</b>		
Masculino	12	15
Femenino	68	85
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	1	1.25
Primaria	8	10
Secundaria	59	73.75
Superior no universitaria	5	6.25
Superior universitaria	7	8.75
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	80	100
Administrador	0	0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Tiempo que desempeña en el cargo</b>		
0 a 3 años	4	5
4 a 6 años	4	5
7 a más años	72	90
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles del Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2018.

**Tabla 2**

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles del Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2017*

<b>Características</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Tiempo de permanencia en el rubro</b>		
0 a 3 años	4	5
4 a 6 años	4	5
7 a más años	72	90
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	80	100
6 a 10 trabajadores	0	0
11 a más trabajadores	0	0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Personas que trabajan en su empresa</b>		
Familiares	16	20
Personas no familiares	64	80
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Objetivo de creación</b>		
Generar ganancia	66	82.5
Subsistencia	14	17.5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles del Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2018



**Tabla 3**

*Características de la gestión de calidad bajo el enfoque en Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles del Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2017*

<b>Gestión de calidad en liderazgo</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Conocimiento del término gestión de calidad</b>		
Si	76	95
No	4	5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Técnicas de gestión de calidad</b>		
Benchamarking	5	6.25
Red-Corporativas	3	3.75
Empowerment	11	13.75
Las 5 C	56	70
Outsourcing	0	0
Otros	5	6.25
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Dificultades en la implantación de la gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	67	83.75
Aprendizaje lento	4	5
No se adapta a los cambios	4	5
Desconocimiento del puesto	5	6.25
Otros	0	0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal</b>		
Observación	66	82.5
Evaluación	13	16.25
Escala de puntuaciones	0	0
Evaluación de 360°	0	0
Otros	1	1.25
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

Continúa...

**Tabla 3**

*Características de la gestión de calidad bajo el enfoque en Liderazgo en las micro y pequeñas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles del Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2017*

<b>Gestión de calidad en liderazgo</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Contribución en el rendimiento del negocio</b>		
Si	80	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Gestión de calidad cumple con los objetivos y metas</b>		
Si	80	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Conocimiento de la palabra liderazgo</b>		
Si	76	95
No	4	5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Competencias de un líder</b>		
Comunicación	4	5
Comunicación y el poder de convicción	2	2.5
Comunicación y el saber escuchar	72	90
Ninguna	1	1.25
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Se considera líder dentro de la empresa</b>		
Si	76	95
No	4	5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Promueve el trabajo en equipo</b>		
Si	78	97.5
No	2	2.5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Continúa...

**Tabla 3**

*Características de la gestión de calidad bajo el enfoque en Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles del Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2017*

<b>Gestión de calidad en Liderazgo</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Ayuda a resolver errores</b>		
Si	79	98.75
No	1	1.25
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Liderazgo primordial para las Organizaciones</b>		
Si	80	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Líderes que necesitan la empresa</b>		
Que construyan un proyecto de futuro	8	10
Líderes desarrolladores de personas y equipos	1	1.25
Líderes que fomenten el trabajo en equipo	71	88.75
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>
<b>Liderazgo permite a la empresa ser eficiente</b>		
Si	80	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles del Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2018

Concluye...

## 5.2 Análisis de resultados

### **Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles, del distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2017**

El 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 51 años de edad a más, lo cual contrasta con Valderrama (2015) quien en su investigación encontró que el 42,8% tiene entre 50 y 60 años, asimismo contrasta con Panduro (2017) quien encontró que el 80% tiene entre 20 a 35 años, del mismo modo con Acosta (2017) donde hace mención que el 71,4% son de 31 a 50 años, contrastando con Gutiérrez (2016) quien manifiesta que el 35,7% tienen entre 40 a 50 años. No obstante, podemos observar que la mayoría de las personas son mayores y contribuyen a seguir emprendiendo en su negocio.

El 85% de las personas encuestadas son de género femenino, lo cual coincide con Panduro (2017) quien en su investigación afirma que el 70% son de género femenino, del mismo modo coincide con Acosta (2017) quien encontró que el 64,3% son de género femenino y de igual manera con Gutiérrez (2016) donde hace mención que el 64,3% son de sexo femenino, por otra parte contrasta con los resultados obtenidos de Valderrama (2015) donde hace mención que el 42,8% son del género masculino. Se puede determinar que la mayoría de los representantes son del género femenino lo cual permite ser mejores emprendedoras en el mercado.

El 73.75% de los encuestados manifiestan tener un grado de instrucción de secundaria, estos resultados coinciden con Valderrama (2015) quien en su investigación manifiesta que el 53,3% tienen estudios secundarios, del mismo modo coincide con Panduro (2017) quien encontró que el 50% tienen el grado de secundaria, asimismo

coincide con Palma (2016) quien afirma que el 83,3% tienen un grado de instrucción secundaria, lo cual coincide con Gutiérrez (2016) donde indica que el 64,3% cuentan con estudios secundarios. Actualmente la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas solo cuentan con estudios medios, demostrando que cualquier individuo puede llevar a cabo una idea de negocio permitiendo iniciar en el mercado.

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que son los dueños, lo cual coincide con Palma (2016) quien afirma que el 100% son los dueños, no obstante, estos resultados contrastan con Acosta (2017) quien en su investigación encontró que el 85,7% son los administradores del negocio, del mismo modo con Gutiérrez (2016) quien encontró que el 50% tiene conocimiento sobre administración. Esto confirma que la totalidad de los representantes son los dueños de su propio negocio teniendo mayor grado de responsabilidad.

El 90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el cargo, estos resultados contrastan con Palma (2016) quien en su investigación encontró que el 58,3% tiene entre 10 a 30 años en el cargo, lo cual contrasta con Acosta (2017) quien afirma que el 50% tiene de 4 a 6 años. Esto demuestra que la mayoría de los representantes tienen muchos años en el cargo, permitiéndoles tener más experiencias a la hora de tomar decisiones eficientes.

**Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles, del distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2017**

El 90% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años de permanencia en el rubro, estos resultados coinciden con Acosta (2017) quien en su investigación manifiesta que el 57,1% tienen 7 años a más en el rubro, lo cual contrasta con Valderrama

(2015) quien menciona que el 60% tiene más de 10 años de permanencia en el rubro, asimismo contrasta con Gutiérrez (2016) quien afirma que el 57,1% tiene más de 8 años en el rubro, del mismo modo con Palma (2016) quien encontró que el 83,3% tiene de 11 años a más en el rubro. Podemos identificar que la mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen un posicionamiento en la actividad empresarial.

El 100% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 1 a 5 colaboradores, lo cual contrasta con los resultados de Acosta (2017) quien en su investigación encontró que el 57,1% tienen 6 a 10 trabajadores. No obstante, podemos decir que la totalidad de las micro y pequeñas empresas no tienen la necesidad de trabajar con más de 5 trabajadores.

El 80% de las micro y pequeñas empresas tienen personas no familiares trabajando, no obstante, coincide con Acosta (2017) quien en su investigación encontró que el 64,3% cuentan con personas no familiares. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas prefieren trabajar con personas que no están vinculadas con el entorno familiar.

El 82.5% de las micro y pequeñas empresas han sido creadas para obtener ganancias, estos resultados coinciden con Acosta (2017) quien manifiesta que el 78,6% se creó para generar ganancias y del mismo modo coinciden con Palma (2016) quien encontró que el 58,3% se crearon para generar ganancias. Asimismo, podemos identificar que la mayoría de las micro y pequeñas empresas se formaron para poder generar más ganancias y ser más competitivos en el mercado.

**Tabla 3. Características de la gestión de calidad bajo el enfoque en liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles, del Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2017**

El 95% de los representantes indican que conocen el término gestión de calidad, estos resultados contrastan con Acosta (2017) quien en su investigación encontró que el 57,1% tienen un cierto conocimiento sobre gestión de calidad, asimismo también contrasta con Gutiérrez (2016) quien manifiesta que el 57,1% no tiene conocimiento sobre gestión de calidad. Podemos identificar que la mayoría de las personas encuestadas siguen unos procedimientos para mejorar los productos, servicios de acuerdo a las necesidades de las personas generando la satisfacción en ellas.

El 70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que aplican en su gestión la técnica moderna de la 5 c, por lo cual contrasta con Acosta (2017) que indica que el 42,8% usan como técnica moderna las 5s, asimismo contrasta con Palma (2017) quien manifiesta que el 66,7% no ha aplicado ninguna técnica moderna. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio obtienen mejores resultados aplicando la técnica moderna de las 5 c.

El 87,75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indican que existe poca iniciativa en la aplicación de la gestión de calidad, lo cual coincide con Palma (2017) quienes manifiesta que el 33,3% tiene como dificultad la poca iniciativa. Actualmente los representantes tienen poca iniciativa gestión de calidad para poder contribuir con el desarrollo del negocio.

El 82.5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que miden el rendimiento del personal a través de la observación, lo cual coincide con los resultados de Acosta (2017) quien manifiesta que el 57,1% usan la observación para medir el rendimiento del personal, del mismo modo coincide con Palma (2017) quien encontró que el 100% utilizan la observación para medir al personal. Esto demuestra que las personas encuestadas miden a través de la observación donde identifican las fortalezas y debilidades de las personas que trabajan.

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas determinan que la gestión de calidad mejora el rendimiento de su negocio, lo cual coincide con Acosta (2017) quien en su investigación encontró que el 100% afirman que la gestión de calidad mejora el negocio, asimismo coincide con Palma (2016) quien indica que el 100% manifiestan que si les ayuda a contribuir a mejorar el negocio. Esto quiere decir que la totalidad de las personas encuestadas consideran que la gestión de calidad les permitirá seguir creciendo y al mismo tiempo optimizar sus recursos.

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas, no obstante, estos resultados coinciden con Acosta (2017) quien manifiesta que el 71,4% la gestión de calidad les ayuda a alcanzar los objetivos y metas. Esto demuestra que las personas encuestadas logran alcanzar los objetivos y metas gracias a la gestión de calidad para obtener mejor rentabilidad.

El 95% de los representantes de las micro y pequeñas empresas conocen el significado de la palabra liderazgo, lo cual contrasta con Acosta (2017) quien manifiesta que el 57,1% conocen y realizan capacitación en atención al cliente. La mayoría de los representantes tienen mejores conocimientos para poder liderar en su negocio.

El 90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que las competencias de un líder son la comunicación y el saber escuchar. No existe comparación con ninguno de los antecedentes. Podemos observar que la mayoría de los representantes tienen a conocer que la comunicación y el saber escuchar las opiniones de las personas mejorando la atención de bienes y servicios que se ofrece a los clientes.

El 95% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que se consideran un buen líder, lo cual coincide con los resultados obtenidos de Avenecer



(2015) quien encontró que el 88% se consideran un buen líder. En la actualidad los representantes tienen en cuenta que ser líder aumenta su productividad, así como sus resultados.

El 97.2% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indican que promueven el trabajo en equipo, lo cual coincide con los resultados de Avenecer (2015) quien encontró que el 88% invierten tiempo en promover el trabajo en equipo. No obstante, podemos determinar que los representantes de las micro y pequeñas empresas promueven el trabajo en equipo realizando las actividades en menor tiempo, en la hora de implementarlo.

El 98.75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que si un colaborador comete un error le ayuda a resolverlo, lo cual coincide con los resultados obtenidos de Gutiérrez (2016) quien manifiesta que el 79% ayuda a solucionar problemas cuando los hay. Podemos observar que la mayoría de los representantes se preocupan por sus colaboradores, en la hora de hacer su trabajo, promoviendo en el desarrollo en la empresa.

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indican que el liderazgo es primordial para la empresa. No existe comparación con ninguno de los antecedentes. Podemos observar que la totalidad de los representantes necesitan de un buen liderazgo para tomar buenas decisiones de manera eficaz.

El 88.75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que los líderes que necesita su empresa son que fomenten el trabajo en equipo, lo cual coincide con los resultados de Avenecer (2015) quien en su investigación encontró que el 88% necesitan fomentar el promover el trabajo en equipo. La mayoría de los

representantes necesitan que sus líderes fomenten el trabajo en equipo para aumentar los niveles de ventas y tener mayor utilidad.

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indicaron que el liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente, lo cual coincide con Acosta (2017) quien manifiesta que el 100% le permite a la empresa ser más eficiente. Donde la totalidad de los encuestados permite generar más confianza entre los compañeros y mejorar los resultados obtenidos en la empresa.

## **VI. CONCLUSIONES**

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 51 años a más, asimismo son de género femenino, por lo cual manifiestan tener un grado de instrucción de secundaria, no obstante, tienen más de 7 años en el cargo.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas manifiestan tener de 1 a 5 trabajadores. La mayoría cuenta con 7 a más años en el rubro, del mismo modo afirman que les gusta trabajar con personas no familiares, por ello su creación fue para generar ganancias.

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas respondieron que conocen el término gestión de calidad, al igual que las técnicas modernas de las 5 C, del mismo modo indican que existe poca iniciativa en la implementación de la gestión de calidad y que miden el rendimiento del personal a través de la observación, no obstante indican que conocen el significado de la palabra liderazgo y por ende las competencias de un líder son la comunicación y el saber escuchar, al mismo tiempo se consideran buenos líderes dentro de su empresa, promoviendo el trabajo en equipo, ayudando a un colaborador cuando comete un error a solucionarlo. La totalidad consideran que el liderazgo es primordial para las organizaciones, permitiendo a la empresa ser más eficiente.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

Elaborar una mejora continua de la empresa donde sean capaces de tomar mejores decisiones, siguiendo una serie de procedimientos que les permita obtener mejores resultados, al mismo tiempo ser mas competitivo en el mercado, no obstante, permitiéndoles contribuir con el desarrollo del negocio aumentando su participación en el mercado.

Capacitar mejor a los empleados que trabajan en cada área en el que están en contacto con el cliente, esto les permitirá tener en cuenta los objetivos y metas de la empresa, se sientan identificados y motivados.

Implementar las técnicas de gestión de calidad, como también ayudar a los colaboradores en el mercado laboral promoviendo el trabajo en equipo, asimismo aplicar un cuestionario donde le permita mejorar el interés para de esta forma identificar las debilidades y mejorar la productividad y rentabilidad de la empresa.

## Referencias Bibliográficas

- Acosta, M. R. (2017). *Gestión de calidad en la capacitación en ventas de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías, centro de la ciudad de Chimbote*, 2016. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045652>
- Andina. (2017). Simplificación administrativa y tributaria es de gran ayuda a las mypes del Santa. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia.aspx?id=648170>
- Araujo, J (2016). Estudio de liderazgo transformacional en la construcción de edificaciones en el distrito Metropolitano de Quito. Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5803769>
- Avenecer, Y. (2015). Liderazgo y motivación de los supervisores y vendedores rutereros de distribuidora mariposa C.B.C. de la ciudad de Quetzaltenango, zona 8. Recuperado de: <https://proyectossistemicatutoria.files.wordpress.com/2018/12/Liderazgo-y-motivaci%C3%B3n.pdf>
- Bolsa Nacional de Empleo. (2011). Sectores Económicos. Recuperado de: <http://crearempresalicenal.blogspot.com/>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Recuperado de: <https://naghelsy.files.wordpress.com/2006/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato.pdf>
- Cobián, V. C. (2015). *10 Habilidades fundamentales de liderazgo empresarial*. Recuperado de: <https://www.cobianmedia.com/2015/01/28/habilidades-de-liderazgo-empresarial/>
- Chamorro, S. (2016). La importancia de contar con buenos sistemas de gestión de calidad. Recuperado de: <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/importancia-contar-con-buenos-sistemas-gestion-calidad>

- Gallo, A. (2017). Importancia del liderazgo para la implementación de modelos de gestión en empresas constructoras en Ecuador. Recuperado de: [https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/79693/01\\_MemoriaTFM%20Gallo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/79693/01_MemoriaTFM%20Gallo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gonzales, H. (2015). *Principios de Gestión de Calidad*. Recuperado de: <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/principios-de-gestion-de-calidad/>
- Gutiérrez, Y. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro – venta minorista de ropa para damas del centro comercial Galerías Alfa, Chimbote, 2013*. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039879>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodologías de la Investigación*. 3ª Edición. Colombia: Editorial McGraw Hill
- Inga, E. (2016). *Gestión de calidad y formalización de las MYPEs del sector comercio – rubro confección de ropa deportiva del distrito de Satipo de la región Junín, periodo 2015*. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043552>
- Ladagga, R. (2016). 5 razones por las que las Mypes no sobreviven. Recuperado de: <https://www.entrepreneur.com/article/275228>
- León, J. (2017). *Inclusión financiera de las micro, pequeñas empresa y medianas empresas en el Perú*. Recuperado de: [https://www.cepal.org/sites/default/files/document/files/inclusion\\_financiera\\_de\\_las\\_micro\\_pequenas\\_y\\_medianas\\_empresas\\_en\\_el\\_peru\\_watermark\\_0.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/document/files/inclusion_financiera_de_las_micro_pequenas_y_medianas_empresas_en_el_peru_watermark_0.pdf)
- Martínez, R. (2017). Importancia de la gestión de calidad. Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/la-importancia-de-la-gestion-de-la-calidad/>
- Meachen, D. (2006). Como era la vida en América. La ropa en la historia de América. Recuperado de: <https://www.leadersummaries.com/ver-resumen/marcas-de-moda>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2014). Productividad de las Mypes. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/component/content/article?id=2229:productividad>

- Palma, O. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, en el sector comercio, rubro carpintería, en el distrito de Coishco, provincia del Santa 2015*. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041258>
- Panduro, B. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las mypes del sector comercio - rubro venta de ropas para damas en el distrito de Juanjui – 2017*. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045308>
- Pariante, J. (2009). Algunas reflexiones en torno al concepto del liderazgo. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/235985767\\_Algunas\\_reflexiones\\_en\\_torno\\_al\\_concepto\\_del\\_liderazgo](https://www.researchgate.net/publication/235985767_Algunas_reflexiones_en_torno_al_concepto_del_liderazgo)
- Pérez, J. y Merino, M. (2012). Concepto de Comercio. Recuperado de: <https://definicion.de/comercio/>
- Puchades, D. (30 de octubre de 2017). *Tipos de liderazgo Empresarial*. Recuperado de: <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-liderazgo-empresarial.html>
- Sánchez, B. (2013). Las mypes en Perú. Su importancia y propuesta tributaria. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433/4665>
- Salinas, O. y Hollstein, M. (2015). Identificación y Análisis de las principales problemáticas de las Mypes en Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/136514/Identificaci%C3%B3n%20y%20an%C3%A1lisis%20de%20las%20principales%20problem%C3%A1ticas%20d.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silupú, G.B. (2011). *Fortalecer para crecer: Casos de éxito del programa Mype. Piura: Universidad de Piura*. Recuperado de: <http://udep.edu.pe/hoy/2011/publican-casos-exitosos-de-las-mype-regionales/>
- Soto, B. (2016). *El liderazgo Empresarial*. Recuperado de: <https://www.gestion.org/el-liderazgo-empresarial/>

- Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. (2014). Definición de las micro y pequeñas empresas. Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>
- Tello, S. (2014). Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5157875.pdf>.
- Valderrama, S. D. (2015). *Gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector comercio - rubro venta de calzado para damas del distrito El Porvenir, año 2014*. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037812>
- Valdez Díaz de Villegas, J., & Sánchez Soto, G. (2014). *Las mipymes en el contexto mundial: sus particularidades en México*. Iberofórum. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana, VII (14), 126-156
- Vásquez, J. C. (2013). *Importancia de las Mypes en el Perú*. Recuperado de: <http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>



**Anexos:**

**Anexos 01: Cronograma de Actividades:**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	Año 2017				Año 2018								Año 2019			
		SEMESTRE I				SEMESTRE II				SEMESTRE I				SEMESTRE II			
		MES				MES				MES				MES			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X	X	X	X								
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información									X							
7	Elaboración del consentimiento informado										X						
8	Recolección de datos										X						
9	Presentación de resultados											X					
10	Análisis e Interpretación de los resultados											X					
11	Redacción del informe preliminar												X				
12	Revisión del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación													X			
13	Aprobación del informe final de la tesis por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	
15	Redacción de artículo científico																X

## Anexo2: Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros</b>			
• Impresiones	10	2	20.00
• Fotocopias	10	2	20.00
• Lapiceros	2.00	4	8.00
• Empastado	25.00	1	25.00
<b>Servicios</b>			
• Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Subtotal</b>			
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasaje para recolectar información	4.00	5	20.00
<b>Sub Total</b>			
Total Presupuesto Desembolsable			168.00
<b>Presupuesto no desembolsable (universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>base</b>	<b>% o numero</b>	<b>(S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en la base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático ( módulo de investigación ERP university MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por cada semana)	60.00	4	240.00
<b>Sub total</b>			<b>240.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>640.00</b>
<b>Total (s/.)</b>			<b>880.00</b>

## Anexo 4: Cuestionario



---

### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE EN LIDERAZGO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO RUBRO – VENTA DE ROPA PARA DAMAS Y CABALLEROS EN EL MERCADO LOS FERROLES, DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, AÑO 2017**. Para obtener el grado de bachiller en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

#### **I.GENERALIDADES**

##### **1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

###### **1. Edad**

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

###### **2. Genero**

- a) Masculino
- b) Femenino

###### **3. Grado de instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

###### **4. Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador

**5. Tiempo que desempeña en el cargo**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

**1.2. Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas.**

**6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

**7. Número de Trabajadores**

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores.

**8. Las personas que trabajan en su empresa son:**

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

**9. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

**II. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

**2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

**10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?**

- a) Si
- b) No

**11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:**

- a) Benchmarking
- b) red-corporativas
- c) empowerment
- d) las 5 c
- e) outsourcing
- f) otros

**12. ¿Qué dificultades existe para la implementación de gestión de calidad**

- a) poca iniciativa
- b) aprendizaje lento
- c) no se adapta a los cambios
- d) desconocimiento del puesto
- e) otros

**13. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?**

- a) la observación
- b) la evaluación
- c) escala de puntuaciones
- d) evaluación de 360°
- e) otros

**14. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio**

- a) Si
- b) No

**15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización**

- a) Si
- b) No

## **1.2.REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: LIDERAZGO**

**16. ¿Conoce usted el significado exacto de la palabra liderazgo?**

- a) Si
- b) No

**17. ¿Cuáles considera usted son las competencias propias de un líder?**

- a) Comunicación.
- b) Comunicación y el poder de convicción
- c) Comunicación y el saber escuchar.
- d) Ninguna.

**18. ¿Se considera usted un buen líder dentro de su empresa?**

- a) Si
- b) No

**19. ¿Promueve usted el trabajo en equipo?**

- a) Si
- b) No

**20. Cuando uno de sus colaboradores comete un error usted le ayuda a resolverlo de una manera correcta**

- a) Si
- b) No

**21. ¿Considera usted que el liderazgo es primordial para las organizaciones?**

- a) Si
- b) No

**22. ¿Qué tipo de líderes consideran que necesita su empresa?**

- a) Que construyan un proyecto de futuro.
- b) Líderes desarrolladores de personas y equipos.
- c) Líderes que fomenten el trabajo en equipo.

**23. ¿Considera usted que un buen liderazgo al personal permite a la empresa ser eficiente?**

- a) Si
- b) No

**Anexo 5:**

**Hoja de resultados de trabajo**

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia</b>
<b>Edad</b>	De 18 a 30 años	VIII	8	10
	De 31 a 50 años	VIII	8	10
	51 a más años	LXIV	64	80
	<b>Total</b>	LXXX	80	100.0
<b>Género</b>	Femenino	XII	12	15
	Masculino	LXVIII	68	85
	<b>Total</b>	LXXX	80	100.0
<b>Grado de instrucción</b>	Sin instrucción	I	1	1.25
	Primaria	VIII	8	10
	Secundaria	LIX	59	73.75
	Superior no universitaria	V	5	6.25
	Superior universitaria	VII	7	8.75
	<b>Total</b>	LXXX	80	100.0
<b>Cargo que desempeña</b>	Dueño	LXXX	80	100.0
	Administrador		0	0
	<b>Total</b>	LXXX	80	100.0
<b>Tiempo que desempeña en el cargo</b>	0 a 3 años	IV	4	5
	4 a 6 años	IV	4	5
	7 a más años	LXXII	72	90
	<b>Total</b>	LXXX	80	100.0

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulacion</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>Tiempo de permanencia en el rubro</b>	0 a 3 años	IV	4	5
	4 a 6 años	IV	4	5
	7 a más años	LXXII	72	90
	Total	<b>LXXX</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>
<b>Número de trabajadores</b>	1 a 5 trabajadores	LXXX	80	100.0
	6 a 10 trabajadores		0	0
	11 a más trabajadores		0	0
	Total	<b>LXXX</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>
<b>Personas que trabajan en su empresa</b>	Familiares	XVI	16	20
	No Familiares	LXIV	64	80
	Total	<b>LXXX</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>
<b>Objetivo de creación</b>	Generar ganancia	LXVI	66	82.5
	Subsistencia	XIV	14	17.5
	Total	<b>LXXX</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>



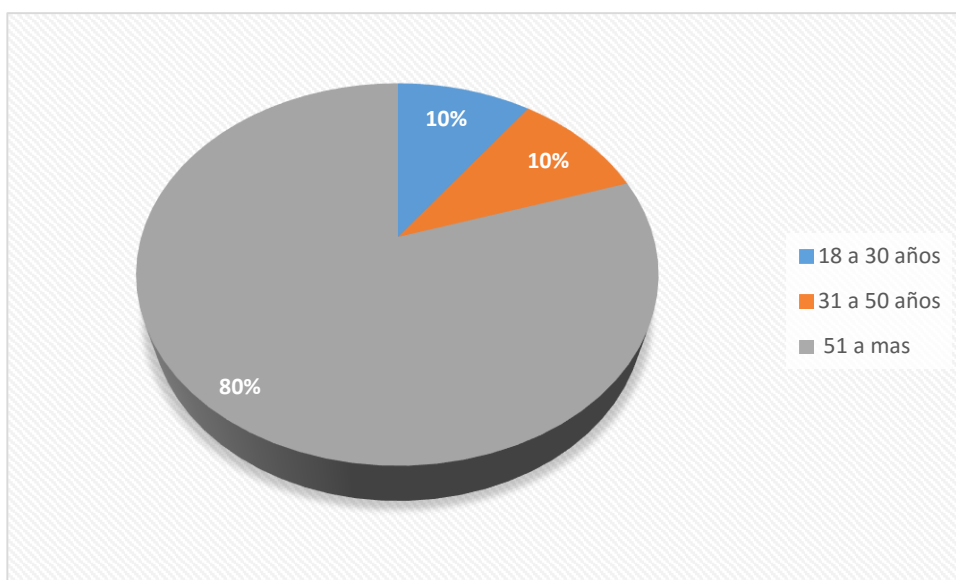
<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>Conocimiento del termino gestión de calidad</b>	Si	LXXVI	76	95
	No	IV	4	5
	<b>Total</b>	<b>LXXX</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>
<b>Técnicas de gestión de calidad</b>	Benchamarking	V	5	6.25
	Red-Corporativas	III	3	3.75
	Empowement	XIII	11	13.75
	Las 5 C	LVI	56	70
	Outsourcing		0	0
	Otros	V	5	6.25
	<b>Total</b>	<b>LXXX</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>
<b>Dificultades en la implementación de la gestión de calidad</b>	Poca iniciativa	LXVII	67	83.75
	Aprendizaje lento	IV	4	5
	No se adapta a los cambios	IV	4	5
	Desconocimiento del puesto	V	5	6.25
	Otros			
	<b>Total</b>	<b>LXXX</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal</b>	Observación	LXVI	66	82.5
	Evaluación	XIII	13	16.25
	Escala de puntuación		0	0
	Evaluación de 360°		0	0
	Otros	I	1	1.25
	<b>Total</b>	<b>LXXX</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>
<b>Contribución al rendimiento del negocio</b>	Si	LXXX	80	100.0
	No		0	0.0
	<b>Total</b>	<b>LXXX</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>
<b>Gestión de calidad cumple con los objetivos y metas</b>	Si	LXXX	80	100.0
	No			
	<b>Total</b>	<b>LXXX</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>
<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>

<b>Conocimiento de la palabra liderazgo</b>	Si	LXXVI	76	95
	No	IV	4	5
	<b>Total</b>	<b>LXXX</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>
<b>Competencias de un líder</b>	Comunicación	IV	4	5
	Comunicación y poder de convicción	II	2	2.5
	Comunicación y saber escuchar	LXXII	72	90
	Ninguna	I	1	1.25
	<b>Total</b>	<b>LXXX</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>
<b>Se considera líder dentro la empresa</b>	Si	LXXVI	76	95
	No	IV	4	5
	<b>Total</b>	<b>LXXX</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>
<b>Promueve el trabajo en equipo</b>	Si	LXXVIII	78	97.5
	No	II	2	5
	<b>Total</b>	<b>LXXX</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>
<b>Ayuda a resolver errores</b>	Si	LXXIV	79	98.75
	No	I	1	1.25
	<b>Total</b>	<b>LXXX</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>
<b>Liderazgo primordial para las organizaciones</b>	Si	LXXX	80	100.0
	No	-		
	<b>Total</b>	<b>LXXX</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>
<b>Líderes necesita la empresa</b>	Que construyan un proyecto de futuro	VIII	8	10
	Líderes desarrolladores de personas y equipos	I	1	1.25
	Líderes que fomenten el trabajo en equipo	LXXI	71	88.75
	<b>Total</b>	<b>LXXX</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>
<b>Liderazgo permite a la empresa ser eficiente</b>	Si	LXXX	80	100.0
	No			
	<b>Total</b>	<b>LXXX</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

**Anexo 6:**

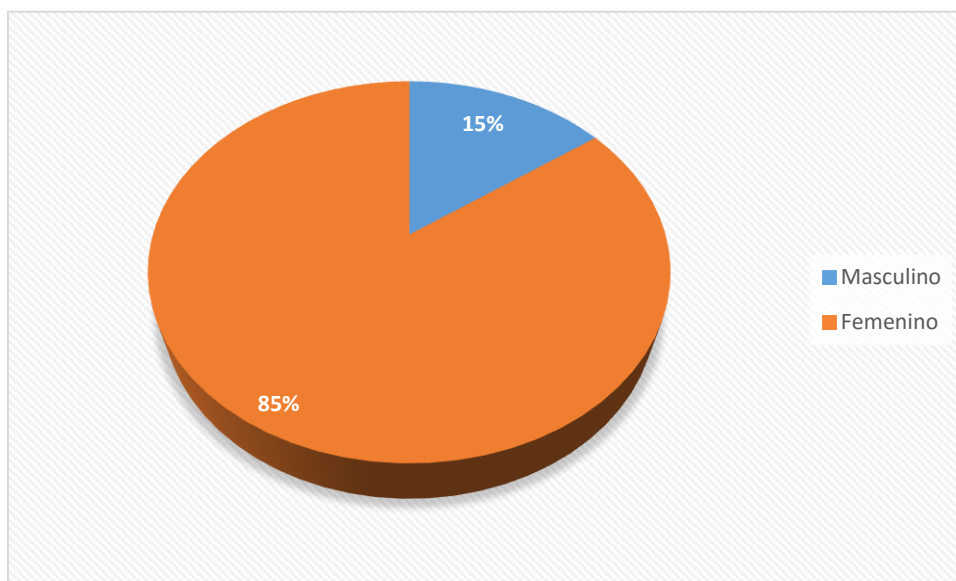
**Figuras**

Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles del distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017



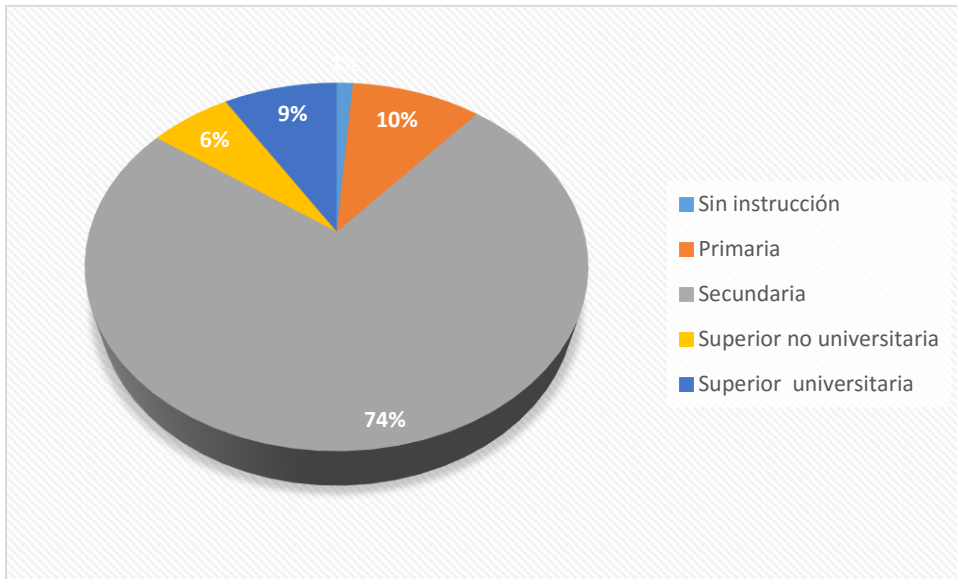
**Figura 1. Edad**

**Fuente.** Tabla 1



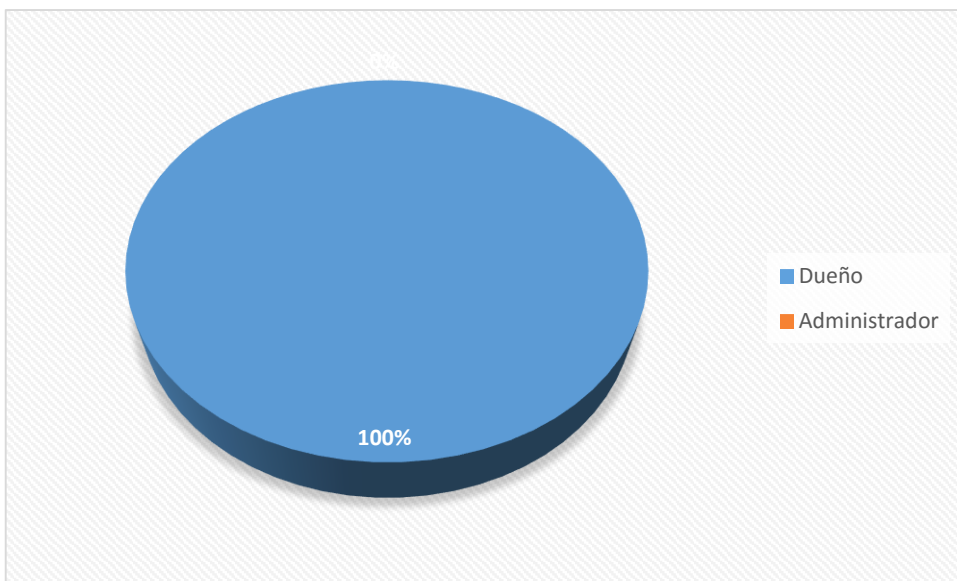
**Figura 2. Género**

**Fuente.** Tabla 01



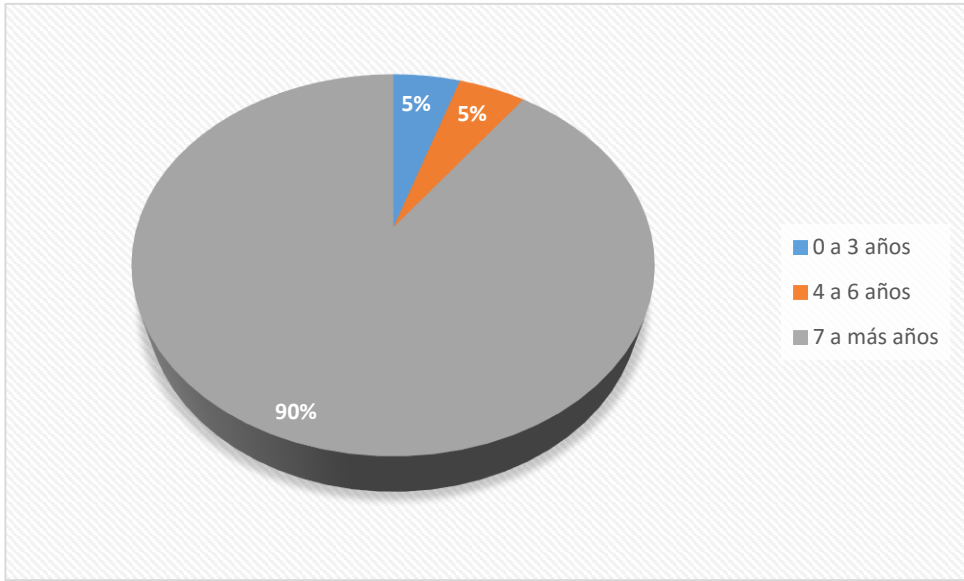
**Figura 3.** Grado de instrucción

**Fuente.** Tabla 1



**Figura 4.** Cargo que desempeña

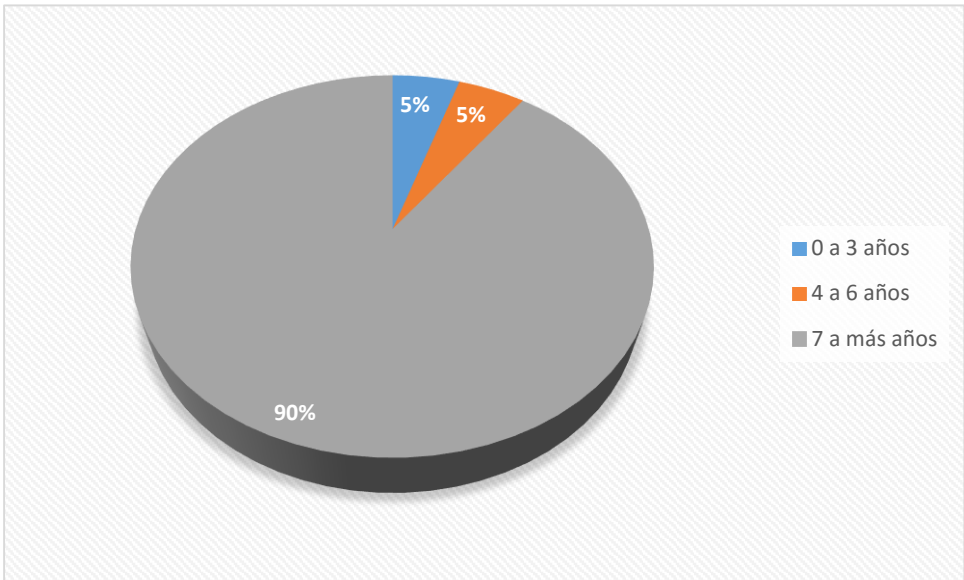
**Fuente.** Tabla 1



**Figura 5.** Tiempo en el cargo

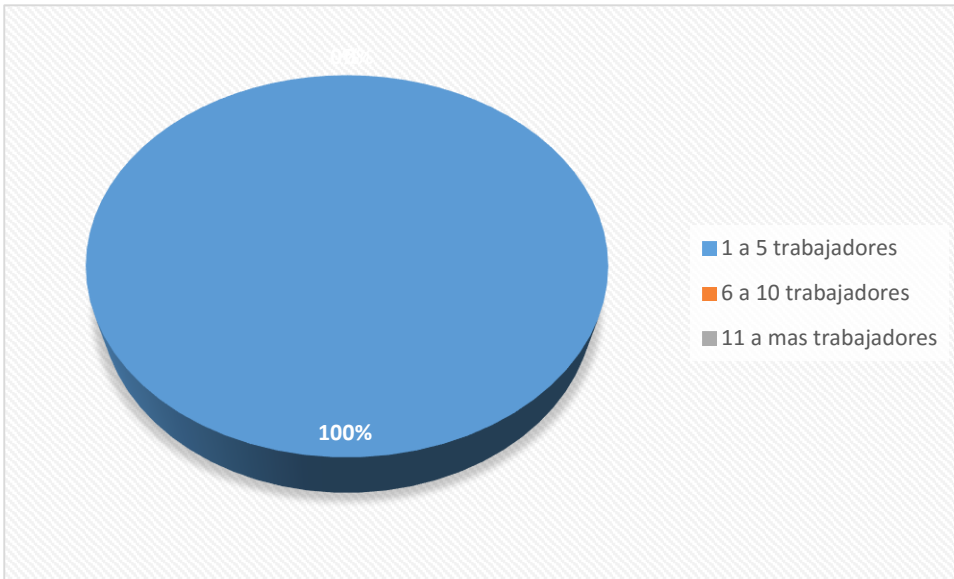
**Fuente.** Tabla 1

Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles del Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2017



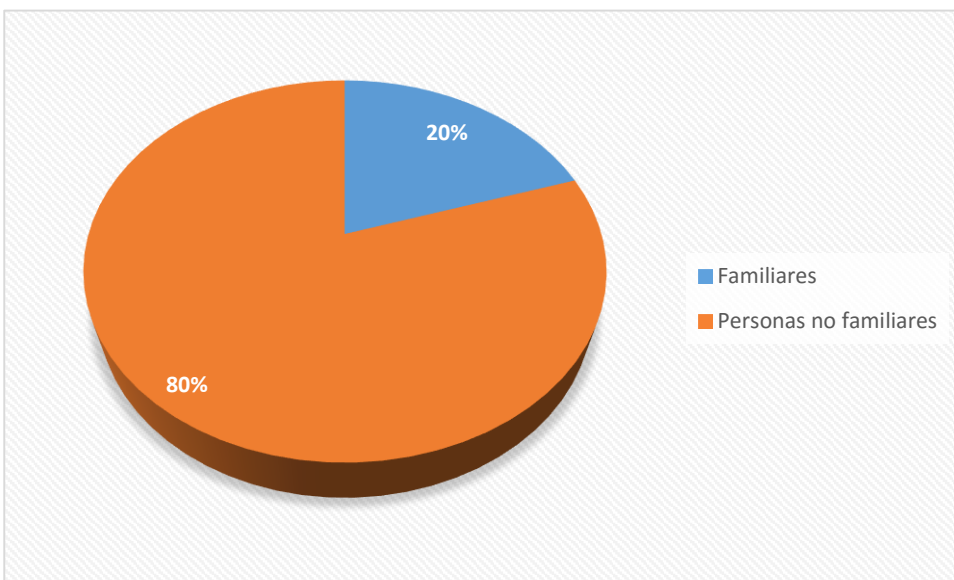
**Figura 6.** Tiempo de permanencia en el rubro

**Fuente.** Tabla 1



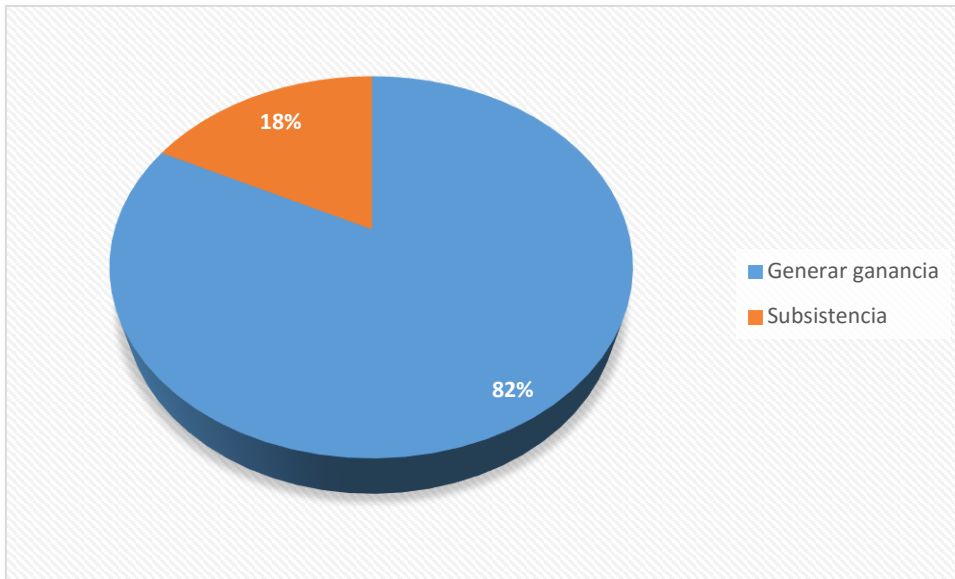
**Figura 7.** Número de trabajadores

**Fuente.** Tabla 1



**Figura 8.** Personas que trabajan en su empresa

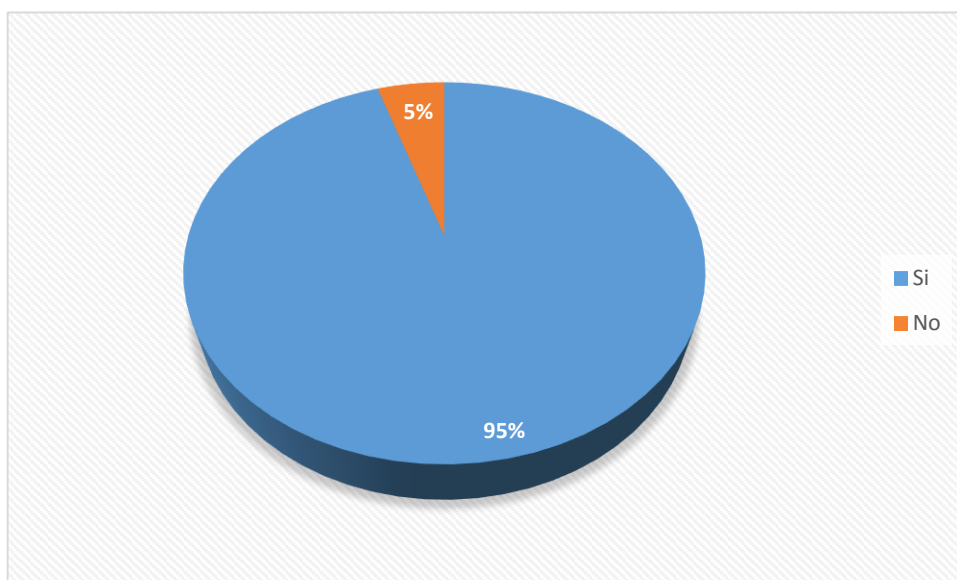
**Fuente** Tabla 1



**Figura 9.** Objetivo de creación

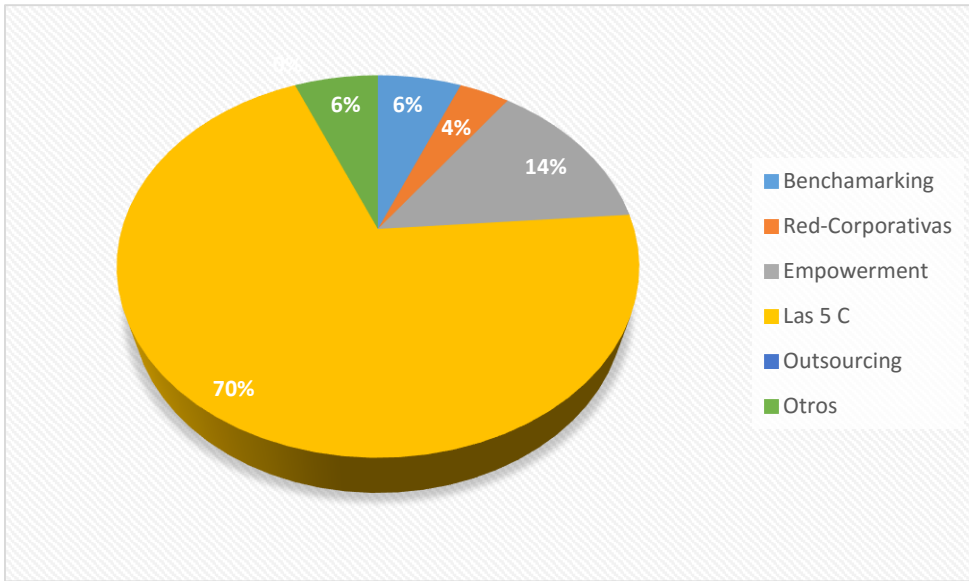
**Fuente** Tabla 1

Características de la gestión de calidad bajo el enfoque en Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de ropa para damas y caballeros en el mercado los ferroles del Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, año 2017



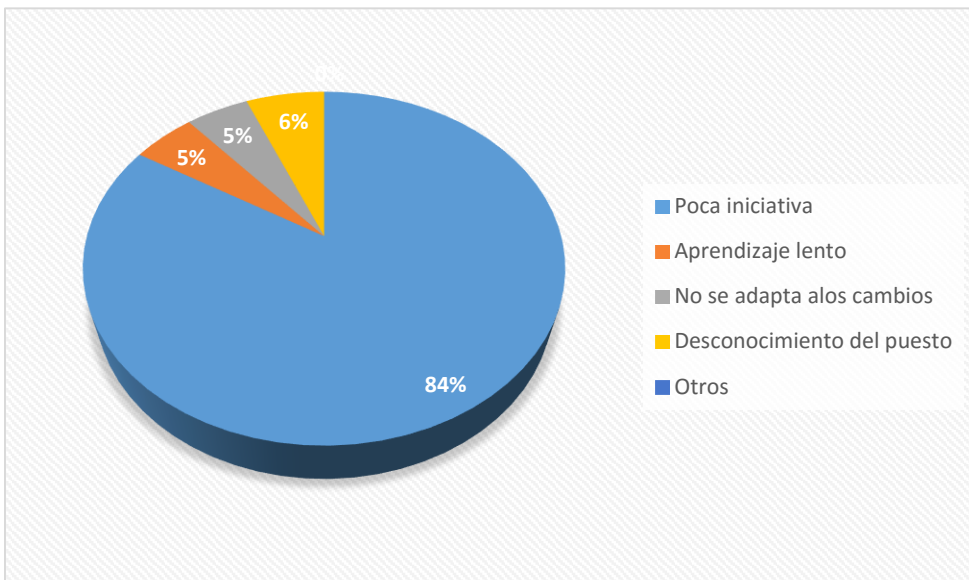
**Figura 10.** Conocimiento del término gestión de calidad

**Fuente.** Tabla 2



**Figura 11.** Técnicas de gestión de calidad

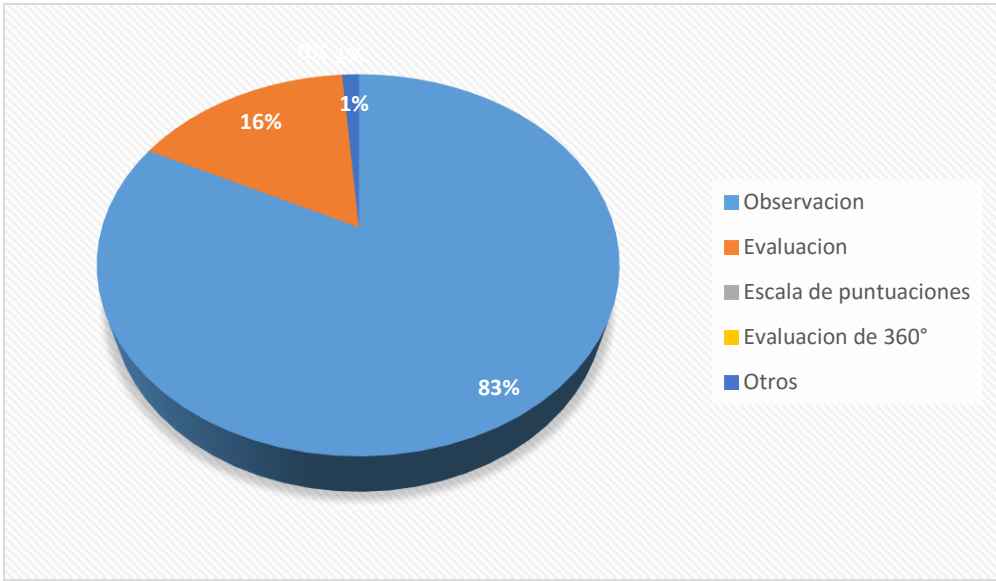
**Fuente.** Tabla 2



**Figura 12.** Dificultades en la implementación de la gestión de calidad

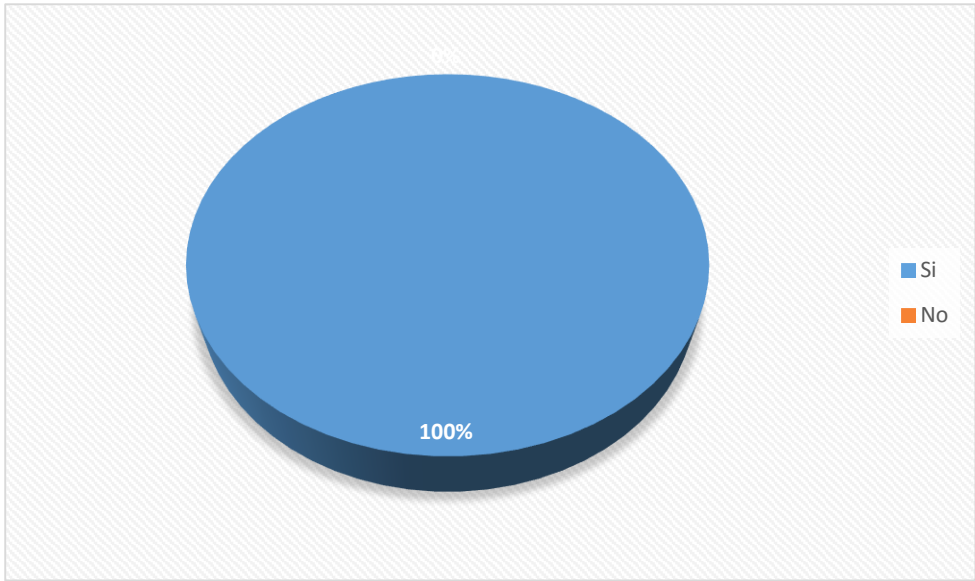
**Fuente.** Tabla 2





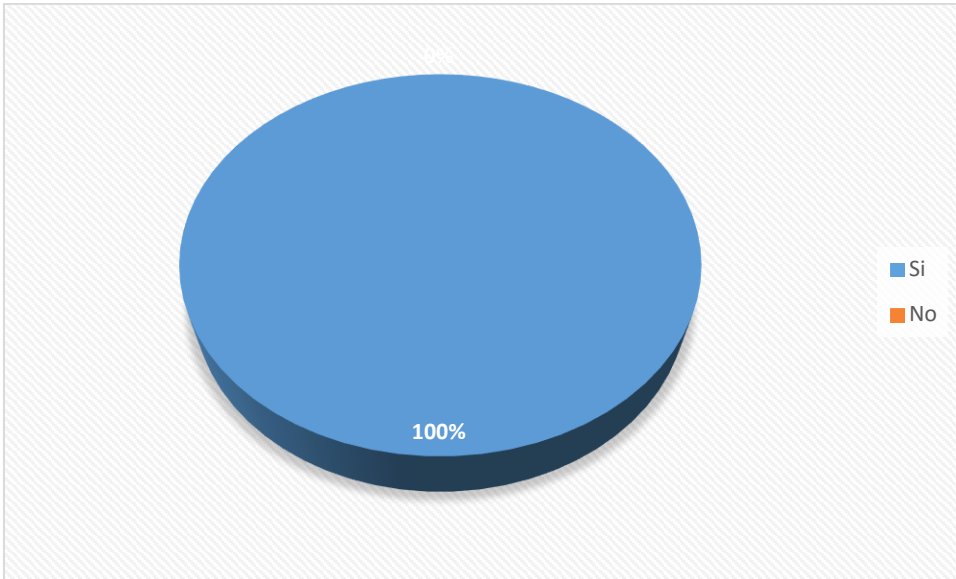
**Figura 13.** Técnicas para medir el rendimiento del personal

**Fuente.** Tabla 2



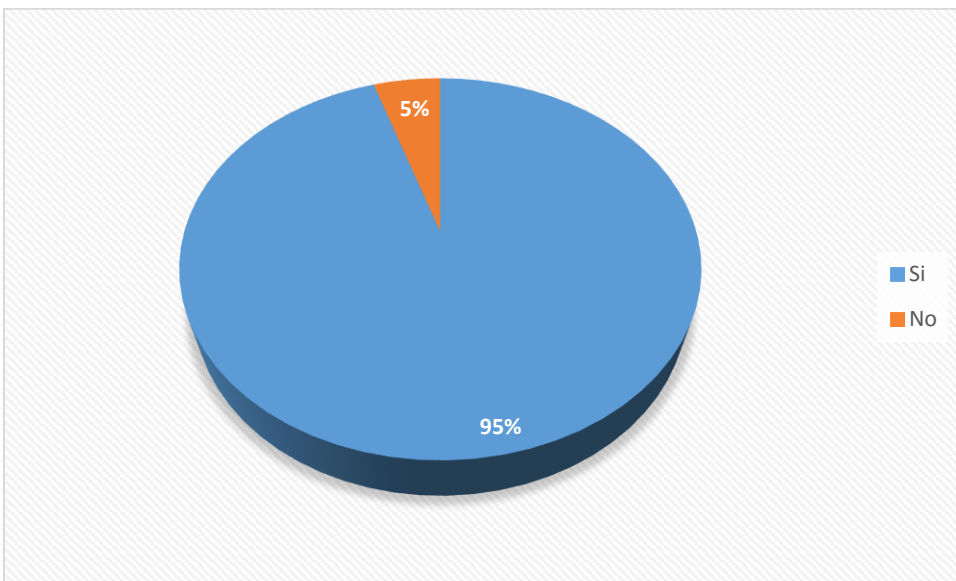
**Figura 14.** Contribución en el rendimiento del negocio

**Fuente.** Tabla 2



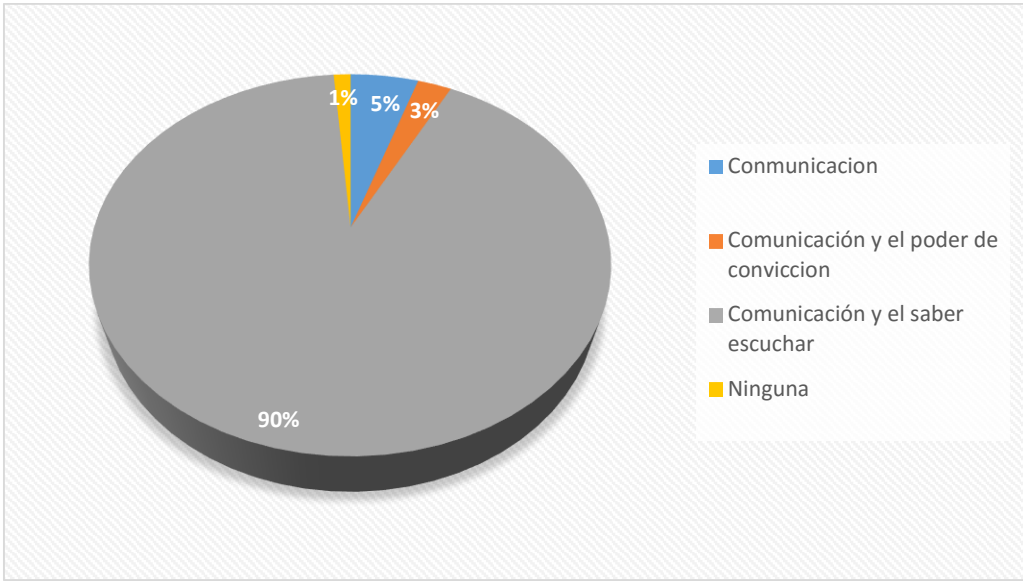
**Figura 15.** Gestión de calidad cumple con los objetivos y metas

**Fuente.** Tabla 2



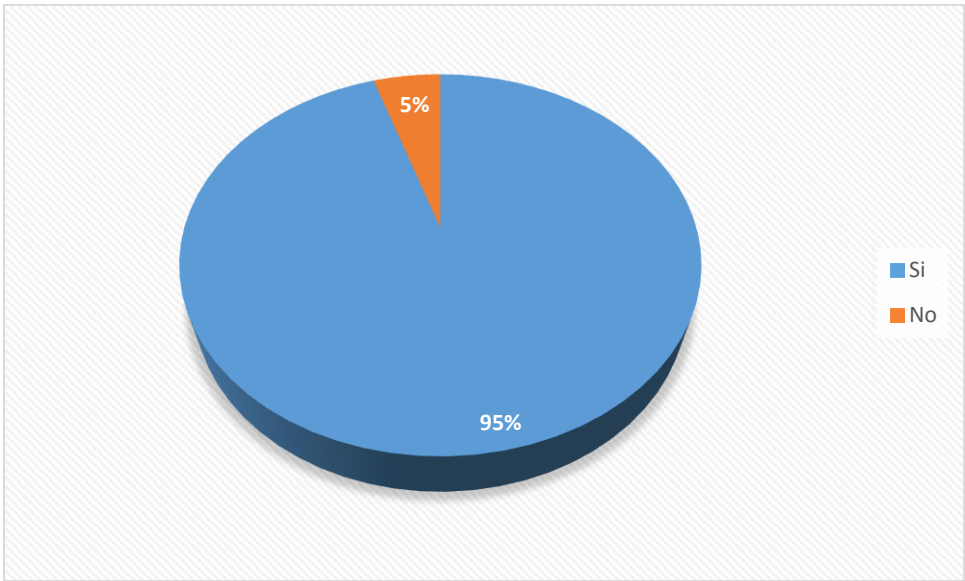
**Figura 16.** Conocimiento de la palabra liderazgo

**Fuente.** Tabla 3



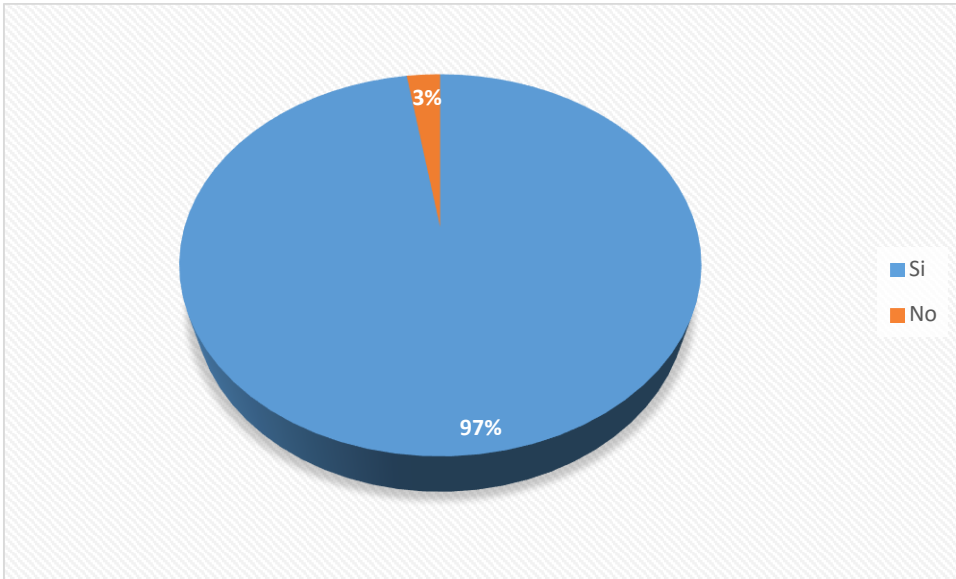
**Figura 17.** Competencias de un líder

**Fuente.** Tabla 3



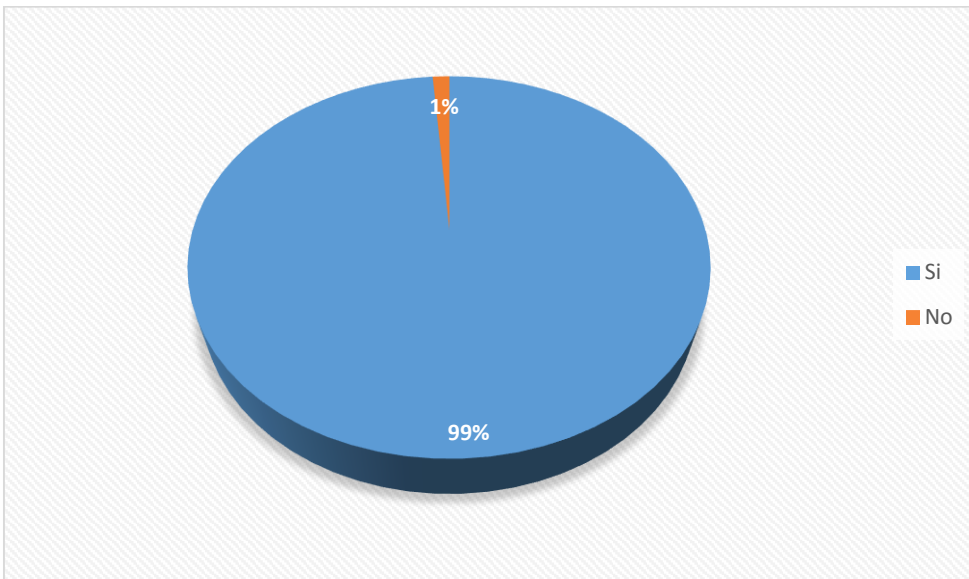
**Figura 18.** Se considera líder dentro la empresa

**Fuente.** Tabla 3



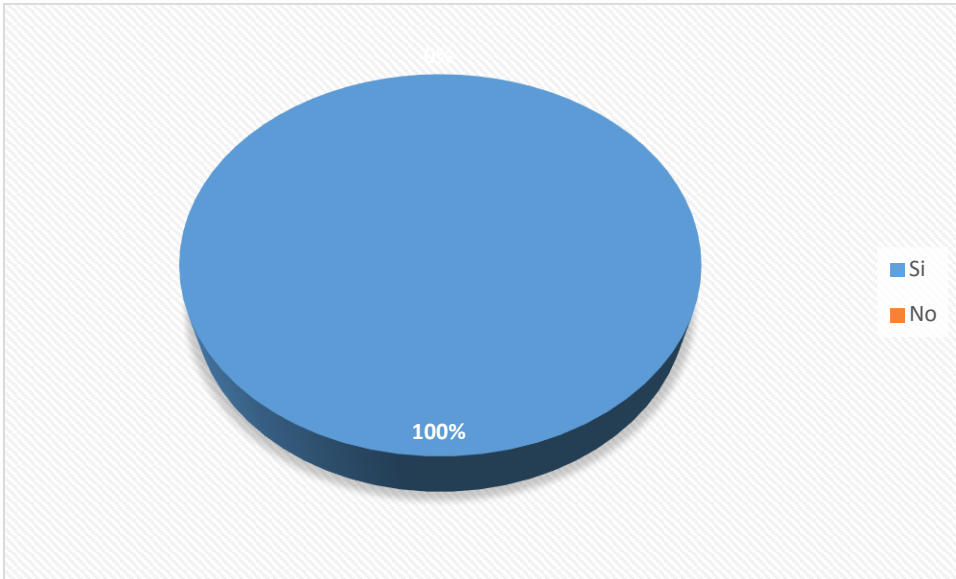
**Figura 19.** Promueve el trabajo en equipo

**Fuente.** Tabla 3



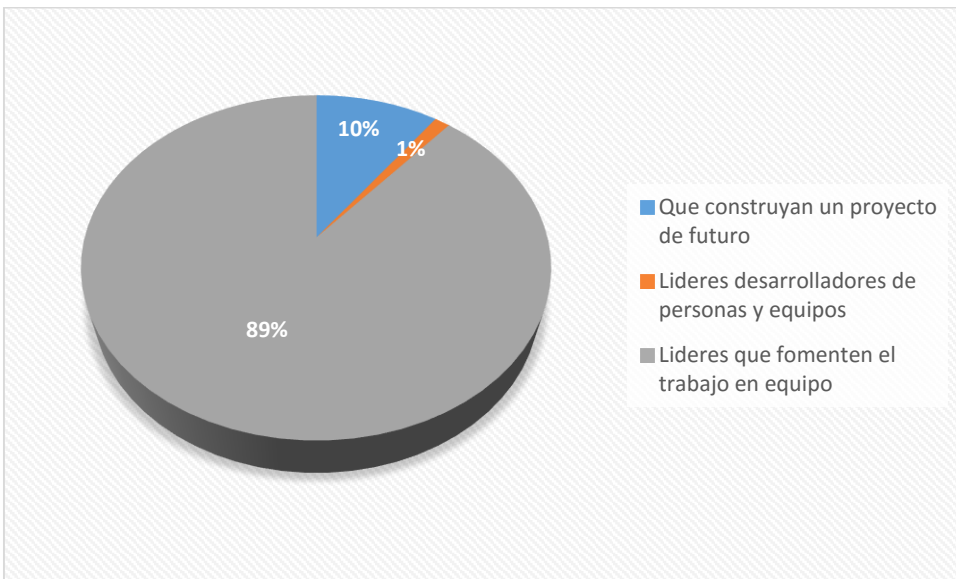
**Figura 20.** Ayuda a resolver errores

**Fuente.** Tabla 3



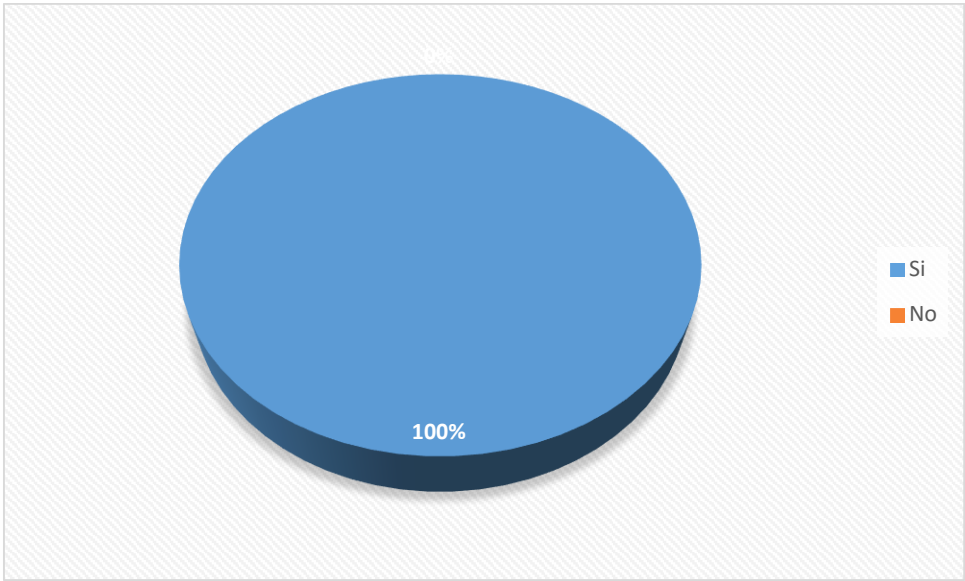
**Figura 21.** Liderazgo primordial para las organizaciones

**Fuente.** Tabla 3



**Figura 22.** Líderes necesitan la empresa

**Fuente.** Tabla 3



**Figura 23.** Lideres permite a la empresa ser eficiente

**Fuente.** Tabla 3